



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

### CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

## TESIS DE GRADO

### TEMA:

**“TRÁMITE DE DOCUMENTOS Y ORGANIZACIÓN  
DEL ARCHIVO GENERAL DE LA EMPRESA  
ELÉCTRICA PROVINCIAL COTOPAXI SA.”**

Tesis presentada previo a la obtención del Título de LICENCIADA EN  
SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL.

**AUTORA:** Almeida Granja Elsa  
Cecilia del Conzuelo

**DIRECTORA:** Lic. MSc. Iza Pazmiño  
Sarah Jaqueline

# **CAPITULO I**

## **1. FUNDAMENTOS TEÓRICOS DEL OBJETO DE ESTUDIO**

### **1.1 Antecedentes**

Los sistemas de información en las organizaciones, han sido objeto de atención desde la última mitad del pasado siglo. Si bien los sistemas de información han existido desde la antigüedad, su evolución ha estado asociada al contexto en el cual se aplican, y a determinados enfoques que en los últimos años han recibido la influencia del desarrollo tecnológico y gerencial. Con el pasar de los tiempos, los hombres se han visto en la necesidad de comunicar sus acciones y registrar sus actuaciones. Sin ánimo de hacer historia, pueden mencionarse hechos y hallazgos asociados a los contextos sociales imperantes en determinadas épocas en donde se evidencian regularidades de la comunicación y de la información, así como el manejo de datos, documentos, informaciones y conocimientos.

Las actividades documentales y archivísticas han aumentado de volumen y complejidad durante las últimas décadas, debido al incremento de escritos que se genera. Éstos se administran y guardan de manera anárquica, en la mayoría de veces, por lo que nace la necesidad de contar con archivos adecuados para la

institución u organización. Los procedimientos para organizar y archivar la documentación recibida y generada en las diferentes unidades necesitan estar normados a través de una unificación de criterios y de lineamientos de aplicación general.

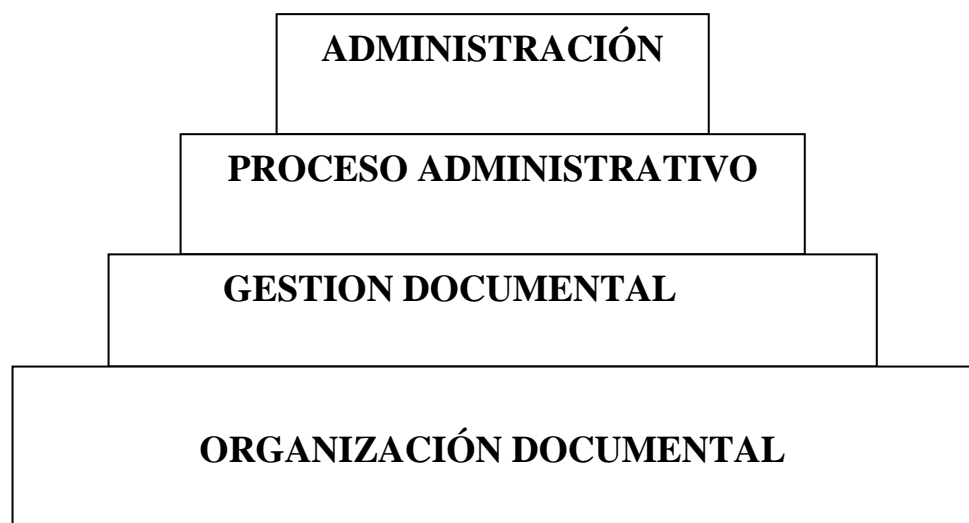
En el siglo XVII, en España, surge la idea de crear un archivo público. Idea parcialmente concretizada en el reinado de Carlos V a mediados del siglo XVI. A finales del siglo XVIII, se hace efectiva la creación de un archivo público en Francia, en plena vigencia de los ideales de libertad. En 1789, la Asamblea Constituyente crea el Archivo Nacional de Francia con el fin de garantizar la conservación de los documentos producidos por el nuevo Estado. Este concepto se difundió entre los demás países de Europa, pero cada nación definió la estructura del archivo, teniendo en cuenta la realidad histórica y administrativa de cada país.

Por otro lado, en Inglaterra se organizó el archivo en 1938. Los ingleses fueron inmediatamente seguidos por los Alemanes e italianos que organizaron sus archivos a partir del siglo XX. La reformulación de los archivos públicos ocurrió después de la Segunda Guerra Mundial, con el propósito de lograr una administración más eficiente. La necesidad de controlar y racionalizar información de grandes masas de documentos, así como la de recuperar los documentos dañados llevó a Estados Unidos a ponderar la necesidad de formular una nueva política documental.

En 1950, desde el punto de vista de la teoría de archivo se introdujeron profundas transformaciones en la concepción francesa original. Así se estableció un modelo sistemático de control de documentos, desde su creación hasta su destino final, manteniendo su valor permanente. Esta reforma administrativa revolucionó la antigua noción del documento de archivo y estableció la teoría de las tres edades, según la cual los archivos corrientes e intermedios pasan a ser considerados tan importantes como los de valor histórico. Esta organización sistemática de archivo de Estados Unidos constituyó la ruptura con la tradición archivística de Europa, caracterizada por el énfasis en los archivos permanentes o históricos.

Asimismo, a través de una política normativa de gestión de documentos se establecieron criterios definidos del flujo documental dentro de la administración pública en relación con los archivos corrientes, intermedios y permanentes.

## **1.2 Categorías Fundamentales**



## **1.3 Marco Teórico**

### ***1.3.1 Administración***

La administración nace con la humanidad por lo cual su carácter es universal, se encuentra presente en todas partes, y en todos los ámbitos, esta imparte efectividad a los esfuerzos humanos, y en general es esencial para cualquier organismo social.

La Administración es una herramienta técnica que por lo general se la relaciona dentro del ámbito institucional; pero, además se involucra de manera invisible en todas las fases de la vida del ser humano.

Por este motivo, la Administración es una técnica interdisciplinaria que incrementa la eficiencia y eficacia en la relación y articulación existente entre los recursos utilizados en el desarrollo de un proceso, con la finalidad de optimizar los resultados del objetivo o fin deseado.

**ALMEIDA, (2002, pág. 3)** dice: “La palabra administración viene del latín **ad** que significa dirección, y **minister** que significa subordinación u obediencia, por lo tanto, administración es el cumplimiento de una función bajo el mando de otro.

En este contexto, la administración puede ser entendida como la disciplina que se encarga del manejo científico de los recursos y de la dirección del trabajo humano, enfocada a la satisfacción de un interés.

La tarea básica de la administración es alcanzar los mejores resultados, utilizando la capacidad de las personas, en cada organización el administrador soluciona problemas, desarrolla estrategias y efectúa diagnósticos de soluciones, eso significa, que el elemento básico de toda organización es alcanzar una meta o propósito preestablecido.

#### **1.3.1.1            *Importancia***

La Administración es vital e indispensable en una sociedad de organizaciones y sobresale como el factor clave para el mejoramiento de la calidad de vida y para la solución de problemas que afligen a la humanidad.

La administración es una actividad de máxima importancia dentro del que hacer de cualquier empresa, ya que se refiere al establecimiento, búsqueda y logro de objetivos. Todos somos administradores de nuestras propias vidas, y la práctica de

la administración se encuentra en cada una de las facetas de la actividad humana, negocios, escuelas, gobierno, familia, etc.

El establecimiento y logro de objetivos, son tareas retadoras y productivas para cualquier tamaño de empresa, y descubriremos que los obstáculos administrativos que se nos presentan para lograr nuestro éxito, son muy similares en todo tipo de actividad empresarial.

Resulta innegable la trascendencia que tiene la administración en la vida del hombre, por lo que es necesario mencionar algunos de los argumentos más relevantes que fundamenta la importancia de esta disciplina:

**Universalidad:** Con la universalidad de la administración se demuestra que ésta es imprescindible para el adecuado funcionamiento de cualquier organismo social.

**Simplificación del Trabajo:** Simplifica el trabajo al establecer principios, métodos y procedimientos, para lograr mayor rapidez y efectividad.

**Productividad y Eficiencia:** La productividad y eficiencia de cualquier empresa están en relación directa con la aplicación de una buena administración.

**Bien común:** A través de los principios de administración se contribuye al bienestar de la comunidad, ya que proporciona lineamientos para optimizar el aprovechamiento de los recursos, para mejorar las relaciones humanas y generar empleos.

### ***1.3.2 Proceso Administrativo***

#### ***1.3.2.1 Definición***

Es imposible que exista un producto o un servicio sin un proceso adecuado, al igual que no existe un proceso sin un producto o servicio. Un proceso hace

referencia a cualquier actividad o conjunto de actividades que agreguen un valor a un insumo; y éste sea suministrado a un cliente externo o interno. De igual manera se menciona al concepto de sistema, relacionado con los controles que se aplican en un proceso, garantizando su eficiencia y eficacia. Los procesos usan los recursos de una organización para obtener resultados definitivos.

En la página Web de Aula de Economía (2007, Pág., 5), dice: “El proceso administrativo consiste básicamente en una serie de actividades relacionadas conducentes a alcanzar los objetivos organizacionales”.

Bajo este marco conceptual se podría definir al proceso administrativo como el conjunto de pasos o etapas sucesivas e interrelacionadas entre sí, a través de las cuales se efectúa la administración.

El proceso administrativo son las actividades que el administrador debe llevar a cabo para aprovechar los recursos con los que cuenta la empresa, constituye la integración de los elementos de la función administrativa en una serie de fases sucesivas, de forma tal que nos permita conocer si los propósitos planteados inicialmente se están cumpliendo o no.

Con el fin de establecer la administración de procesos, es necesario seguir los pasos adecuadamente. El análisis de procesos, a través de la utilización de herramientas o técnicas, permite obtener discernimiento sobre las fuentes de los problemas como pasos innecesarios o retrasos. Para esto, se debe definir los límites, realizar una adecuada recolección de datos, listar actividades secuenciales, estudiar el diagrama de flujo, utilizar símbolos y métodos de evaluación. Asimismo, se advierte sobre las mediciones relacionadas con el cliente final, mediciones del proceso, la documentación, el entrenamiento y el mejoramiento continuo. De igual manera, es necesario crear una cultura en administración de procesos, en la cual las caídas comunes son atribuidas al proceso, no al trabajador. Así también, la eliminación de errores es clave en la mencionada cultura.

HARRINGTON, James. *Administración total del mejoramiento continuo. La nueva generación*. (1997, Págs. 51-53) señala que: “Dentro de la amplia gama de actividades que realiza la gerencia de una institución, una de las funciones que requiere mayor dedicación es la de solucionar los problemas de hoy y preparar la institución para afrontar los de mañana. La administración tradicional ha estado centrada en el mantenimiento del estado actual de desempeño de la institución tratando de evitar que la situación se deteriore por lo que se debe tomar medidas a tiempo. Para nadie es un secreto el desgaste de la administración atendiendo todos los días los mismos problemas pero con características diferentes. La verdadera prevención de los problemas no está en la agenda de los administradores.”

Por falta de una adecuada capacitación y entrenamiento del personal se pierde eficiencia y los niveles de productividad. Cuando el mejoramiento se logra por la creatividad y empeño de las personas, este no se mantiene por la carencia de mecanismos de estandarización y seguimiento debido a que el concepto de mejoramiento tampoco esta en la agenda del administrador. Los procesos administrativos se convierten en la columna vertebral porque regulan las actividades y de ella depende la eficiencia y eficacia. Todo se relaciona en la manera de hacer las cosas.

#### ***1.3.2.2 Elementos del Proceso Administrativo***

En teoría, el proceso administrativo es fácilmente comprensible pero en la práctica resulta difícil su aplicación porque obliga a la empresa a utilizar a un nuevo sistema de trabajo con relación a sus actividades diarias, la obtención de la información relacionada con la empresa, el ordenamiento de todos los elementos o partes para que le facilite la toma de decisiones, la emisión de órdenes y las exigencias para el cumplimiento ejerciendo el respectivo control.



Se considera a la administración de procesos como una actividad compuesta de ciertas sub-actividades que constituyen el proceso administrativo único. Este proceso administrativo lo conforman cuatro funciones fundamentales que son: planeación, organización, dirección y control.

#### ***1.3.2.2.1 Planeación***

La planeación se encuentra presente en todos los aspectos de la vida humana; está presente en cada actividad en la que participemos ya sea en forma individual o como miembro de un grupo.

Consiste en fijar el curso concreto de la acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlos, la secuencia de operaciones para realizarlo y las determinaciones de tiempos y de números necesarios para su realización.

Podemos decir que la importancia de la planeación radica en la premisa de que planear es tan importante como hacer, además permite enfrentarse a los riesgos que se presenten con las mayores posibilidades de éxito, eliminando la improvisación.

#### ***1.3.2.2.2 Organización***

La organización nace con la necesidad humana de cooperar para realizar sus tareas; esta cooperación puede ser más productiva si se tiene una correcta organización.

En la página Web de Promonegocios (2005, Pág. 2) señala que: “La organización es el resultado de coordinar, disponer y ordenar los recursos disponibles (humanos, financieros, físicos y otros) y las actividades necesarias, de tal manera, que se logren los fines propuestos.”

Bajo este marco conceptual, se entiende que la organización es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y

actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.

#### ***1.3.2.2.3 Dirección o Ejecución***

Esta etapa del Proceso Administrativo llamada también ejecución, es una función de tal trascendencia que algunos autores consideran que la administración y la dirección son una misma cosa debido a que al dirigir es cuando se ejercen más representativamente las funciones administrativas, de manera que todos los dirigentes pueden considerarse administradores.

Por lo tanto, se podría decir que la dirección es la ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del grupo social a través de la motivación, comunicación y la supervisión.

#### ***1.3.2.2.4 Control***

Es la función del proceso administrativo, mediante la cual se avalúa, mide o supervisa la ejecución de los planes para detectar y regular desviaciones con el fin de establecer las medidas correctivas necesarias conforme a los objetivos de la empresa en condiciones de eficiencia y eficacia.

Según STONER, James. *Gestión Administrativa*. (1996, Pág. 610), define el Control como: "El control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas"

En consecuencia podemos definir el control como la función que permite la supervisión y comparación de los resultados obtenidos contra los resultados esperados originalmente, asegurando además que la acción dirigida se esté llevando a cabo de acuerdo con los planes de la organización y dentro de los límites de la estructura organizacional.

### ***1.3.3 La Gestión Documental***

#### ***1.3.3.1 Concepto***

El término gestión documental o gestión de documentos, puede tener distintos significados en el contexto empresarial. En la mayor parte de los casos, se entiende como la gestión de los “papeles” que, en casi todos los contextos, es la capacidad de las personas para guardarlos y encontrarlos cuando los buscan.

En la página Web de la Enciclopedia Wikipedia (2008, pág. 1) señala que: “Se entiende por gestión documental el conjunto de normas, técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización.”

Se podría mencionar que la gestión documental es una actividad que nació debido a la necesidad de "documentar" o fijar actos administrativos y transacciones legales y comerciales por escrito para dar fe de los hechos.

La gestión documental consiste en el uso de tecnología y procedimientos que permiten el manejo y acceso unificado a información generada en la organización, empresa o institución, desde su origen hasta su destino final, con objeto de hacer mas eficiente y eficaz, su utilización, conservación y consulta.

Según el Diccionario de la Real Academia Española, se señala los siguientes conceptos:

El término “ADMINISTRACIÓN” proviene del Latín administratio, -onis. “Es la acción y efecto de administrar”.

Mientras que “DOCUMENTO” proviene del Latín documentum. “Significa diploma, carta, relación u otro escrito que ilustra acerca de algún hecho, principalmente de los históricos”.

“ARCHIVO” proviene del Latín archivum. “Es un conjunto ordenado de documentos que una persona, una sociedad, una institución, etc., producen en el ejercicio de sus funciones o actividades”.

En consecuencia la gestión documental es la actividad de documentar los actos administrativos y transacciones legales y comerciales por escrito para dar fe de los hechos, aplicando normas, técnicas y prácticas para administrar los documentos en una organización, con la finalidad de recuperar información, determinar el tiempo que los documentos pueden guardarse, eliminar los que no sirven y asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos.

En la presente investigación no basta conocer la definición de la gestión documental sino lo que debe adecuarse a las condiciones existentes en cada entorno empresarial, pero desde la experiencia de muchos años en implantar sistemas de gestión documental, podemos afirmar que hasta la empresa más pequeña puede tener un planteamiento serio en esta materia, sin que obligatoriamente requiera de grandes inversiones en medios informáticos.

Nuestra generación todavía no se ha acostumbrado a trabajar sin papeles y, por tanto, la gestión de los documentos en papel no debe olvidarse cuando se propone un sistema de gestión documental, aunque no suene excesivamente “moderno”. En la mayoría de las empresas la gestión de los documentos en papel es un problema grave, no sólo por el espacio que ocupan, sino por la facilidad con que se producen las copias de los mismos y porque, de alguna manera, se han perdido los principios básicos de archivo.

El sistema de gestión documental debe establecer los documentos que deben conservarse en papel, eliminando las copias innecesarias, así como se deben acopiar para hacerlos accesibles a la información y conservación de los mismos en el archivo general de la institución.

Para FUSTER, Francisco. *Análisis de Documentación*. (1999, pág. 115), expresa que: “La utilización, el servicio documental, es el fin último y primordial del archivo, que es fundamentalmente un servicio de documentación e información.”

Por lo tanto, cabe decir que la gestión documental consiste en el uso de normas y procedimientos en el trámite de documentos que permita el acceso a la información generada por la organización.

Entre los beneficios de la Gestión Documental se puede enumerar los siguientes:

- Establecer un nuevo espacio de trabajo compartido Empresa / Cliente.
- Aumentar el valor de la información de la empresa.
- Evitar la duplicación de tareas así como los tiempos de búsqueda de información interna.
- Incrementar la calidad de servicio y la productividad.

#### **1.3.3.2      *Importancia***

La gestión documental ha alcanzado importancia dentro y fuera de las organizaciones públicas y privadas, no solo en la ordenación y correcto uso de las operaciones archivísticas, sino también al facilitar información a los usuarios.

Las oportunidades de la gestión documental para las empresas son múltiples, la principal sin duda es la oportunidad de mejorar su productividad en el ejercicio de sus actividades y servicios hacia sus clientes. La optimización y organización de los documentos son una oportunidad de disminuir costos, permitiendo una mayor agilidad y control sobre los gastos de la empresa, logrando así una mejoría del alojamiento de sus recursos y de los servicios ofrecidos.

Gestionar la documentación oficial así como los actos administrativos se ha vuelto cada vez más necesario para las organizaciones, debido a que la información se ha reconocido como un recurso necesario y estratégico para el apoyo en el cumplimiento de la misión con base en los antecedentes, el alcance de los objetivos y la supervivencia misma en un entorno cada vez más exigente, lo que hace relevante la creación de directrices internas que orienten este proceso.

La Gestión de Documentos tiene una función de gran importancia al permitir la localización y utilización oportuna y efectiva de la documentación. Asimismo se relaciona directamente con el funcionamiento de las actividades administrativas cotidianas de todas las áreas, debido a que alberga fuentes primarias de información; su adecuado funcionamiento avala el manejo de documentos estratégicos, lo que implica que estas podrían mostrar la absoluta regularidad de la gestión, desde una perspectiva administrativa, legal, fiscal, histórica y confidencial.

#### **1.3.3.3            *Objetivos de la Gestión Documental***

La gestión documental es un sistema de apoyo a la organización y tiene como objetivos:

1. Establecer los procedimientos para ejecutar rápidamente los trámites de los documentos que se procesan.
2. Proporcionar información cierta y rápida de los documentos que tramitan.
3. Realizar el control de los documentos que se crean, procesan y archivan.

El nivel jerárquico de la Administración Documental va a estar dado de acuerdo al volumen o complejidad de los asuntos que procesa, tiene a su cargo la recepción

externa, la numeración, la regulación del trámite interno, despacho interno y archivo de los documentos ya sea recibidos o emitidos por el organismo.

#### **1.3.3.4      *Función***

Administrar o gestionar la información es necesario para las instituciones, debido a que la información se ha considerado un recurso organizacional necesario y estratégico para la toma de decisiones.

- Numerar y registrar los documentos recibidos o emitidos.
- Distribuir internamente los documentos recibidos o emitidos.
- Registrar el movimiento de los documentos.
- Suministrar información sobre la ubicación de los documentos.
- Expedir a su destino externo los documentos cuando ello corresponda.
- Archivar los documentos de los cuales se haya dispuesto su archivo.
- Efectuar recomendaciones referentes a criterios para la conservación y distribución de los documentos.
- Depuración de archivos.
- Transferencia de documentos.
- Implantación de sistemas de computación para los archivos.

#### **1.3.3.5      *Desarrollo***

Durante siglos, la gestión documental en las organizaciones fue el dominio exclusivo de administradores, archiveros y bibliotecarios, cuyas herramientas manuales básicas eran los libros de registro, las carpetas, archivadores, cajas y estanterías en que se guardan los documentos de papel, los ficheros o kárdex que permiten hacer referencias cruzadas y una larga lista de técnicas de recuperación de información mediante sistemas de codificación y clasificación. Más recientemente se fueron sumando a ellos los informáticos, que son cada vez más

necesarios debido a la complejidad y nivel de sofisticación que van alcanzando los sistemas computacionales de apoyo de la actividad administrativa.

El uso del computador en la gestión documental se inicia en la práctica a partir de los años 60 del siglo XX crean programas de bases de datos y poco después se comienza también a usar registros computarizados para inventariar documentación administrativa en soporte papel.

En la actualidad, coexisten en el mundo los más diversos sistemas de gestión documental: desde el simple registro manual de la correspondencia que entra y sale, hasta los más sofisticados sistemas informáticos que manejan no sólo la documentación administrativa propiamente tal, venga ella en papel o en formato electrónico, sino que además controlan los flujos de trabajo del proceso de tramitación de los expedientes, capturan información desde bases de datos de producción, contabilidad y otros, enlazan con el contenido de archivos, bibliotecas, centros de documentación y permiten realizar búsquedas sofisticadas y recuperar información de cualquier lugar.

### ***1.3.4 Organización Documental***

Los procesos y técnicas documentales y de archivo tienen la finalidad de organizar y conservar los documentos generados desde su ingreso a la institución hasta la finalización del trámite y su ubicación en el archivo general.

De acuerdo al concepto que se señala en la página Web de la Enciclopedia Libre de Wikipedia, (1989, Pág. 1) dice que: “Un documento es un escrito que contiene información.”, la investigadora determina que los documentos son el testimonio material de los hechos o actos realizados en el ejercicio de sus funciones, por parte de las instituciones públicas o privadas, registrado en una unidad de información.

Los documentos administrativos evolucionan dentro de un ciclo de vida que comprende todas las fases, desde que se crean o se reciben en las unidades



administrativas, hasta que se transfieren al Archivo General para ser conservados o eliminados, conforme a su valor administrativo, legal, fiscal o histórico.

La organización de los documentos desde el momento en que son creados o recibidos, tiene como objeto la localización rápida y efectiva de la información buscada, así como garantizar la conservación de los mismos.

La organización incluye dos funciones específicas: clasificar y ordenar.

Clasificar un documento significa agruparlo por conceptos o asuntos concretos; y, Ordenar un documento quiere decir establecer una secuencia cronológica, alfabética o numérica dentro de cada grupo y situarlo físicamente en el espacio.

#### **1.3.4.1      *Concepto de Documento***

Un documento es un escrito que contiene información, cuyo objetivo es conservar y transmitir dicha información en el dominio del espacio y del tiempo a fin de ser utilizada como instrumento jurídico o probativo, testimonio histórico, etc.

#### **1.3.4.2      *Correspondencia***

La correspondencia es el trato recíproco entre dos personas mediante el intercambio de cartas, esquelos, tarjetas, telegramas, catálogos, folletos, etc. En las empresas se considera que la correspondencia es el alma del comercio y de la industria. Por lo tanto se entiende por correspondencia la comunicación escrita entre las dependencias de la entidad y el medio externo.

Es importante, por cuanto es un medio de comunicación utilizado por el hombre desde hace muchos años para comunicarse con personas o individuos que están a larga distancia o cerca con un motivo muy variado.

La correspondencia se dirige a través de oficios, memorandos generales, circulares y memorandos internos.

#### ***1.3.4.2.1 Clasificación***

La correspondencia se clasifica en externa e interna.

##### ***1.3.4.2.1.1 Correspondencia Externa***

La correspondencia externa se cataloga a los mensajes, cartas y además comunicaciones recibidas por la empresa, tales como: estados de cuentas, cartas comerciales, reclamaciones, contratos, solicitudes, facturas de compra, y demás documentos necesarios en la actividad de la empresa. Para la correspondencia externa se utiliza los oficios.

##### ***Correspondencia Externa Recibida.***

Es la que llega al archivo central por medio del correo o entrega personal de los remitentes.

La correspondencia externa recibida es oficial o particular.

**OFICIAL:** Es la que se refiere exclusivamente a los asuntos de la institución. Puede tener carácter confidencial y en este caso se someterá a trámite especial.

**PARTICULAR:** Es la que trata de asuntos personales no relacionados a las actividades de la institución y es de carácter privado.

#### ***1.3.4.2.1.2 Correspondencia Interna***

Es aquella que se utiliza para comunicaciones de las dependencias de la institución.

Se describe como correspondencia interna, todos los mensajes de la administración, los memorandos, las circulares, órdenes de trabajo, autorización de diferente índole, copias de los distintos trabajos realizados en empresa, informes, actas de reuniones o juntas, etc., designados al personal de la empresa.

Cada uno de estos temas deben ser clasificados y archivados de acuerdo al plan que se establezca en la empresa.

Para la correspondencia interna se utilizan memorandos y circulares.

#### ***1.3.4.3 Trámite***

Para tramitar la documentación se toma en cuenta los principios de orden en el que se detallan la recepción, calificación, apertura y registro y control de trámite de documentos.

El principio de arreglo considera los pasos de distribución, trámite, respuesta y despacho del documento.

El principio de referencia se aplica a la documentación que genera una empresa y es conservadora como constancia de haber realizado una gestión administrativa y con la correspondencia que llega a la institución por diversos motivos, bajo éste principio se consideran las siguientes actividades: Archivo, Préstamo de Documentos, evaluación de documentos, organización del archivo inactivo, eliminación de documentos y organización del archivo permanente.

#### ***1.3.4.3.1 Entrada***

##### ***Recepción.***

La recepción del documento la realizará la persona encargada de recibir la documentación oficial para su trámite, el mismo que se registrará en los formatos designados por cada institución.

Consiste en recibir y revisar las comunicaciones que llegan, procedentes de las dependencias, oficinas de correo, fax y la que es entregada directamente por parte de los clientes.

##### ***Calificación.***

La calificación de las comunicaciones recibidas consiste en determinar si son de carácter oficial o personal.

##### ***Apertura y sello.***

Todas las comunicaciones recibidas y calificadas como oficiales, se abren y revisan para luego ser selladas e ingresadas al sistema de control de cada institución.

##### ***Registro y control.***

El registro y control de documentos consiste en ingresar los datos del documento a un sistema aprobado por la institución para la administración de documentos.

##### ***Distribución de comunicaciones.***

Se distribuye los documentos oficiales registrados a las unidades administrativas que les corresponde atender el trámite

### ***Organización de registros de control.***

Los registros de control consisten en un formato implementado por la institución para controlar el movimiento del documento ingresado.

#### ***1.3.4.3.2 Proceso***

El proceso garantiza un seguimiento y control de los documentos en trámite y un adecuado manejo documental por parte de las unidades administrativas de la entidad.

### ***Trámite y control interno del documento.***

El éxito del control y seguimiento de los trámites implica la coordinación y colaboración de las unidades administrativas de la entidad.

### ***Siglas de identificación y numeración del documento.***

Todo documento creado deberá mantener la numeración y siglas de identificación, pudiendo ser éstas numérico, alfabético o alfanumérico.

La numeración de los documentos creados internos y externos son consecutivas Anuales, manteniendo una relación correlativa completa.

### ***Elaboración de respuesta.***

Los funcionarios que intervienen en la elaboración de las respuestas oficiales, deberán anotar la sumilla de la firma de responsabilidad al pie del documento.

#### **1.3.4.3.3          Salida**

La salida de correspondencia de los trámites realizados en cada entidad, constituyen un factor importante que refleja el grado de eficiencia y oportunidad de cada institución, manteniendo en forma efectiva el servicio de comunicación con los usuarios y otras entidades.

##### ***Control.***

Se realizará un control mediante formatos diseñados para el efecto de acuerdo a las necesidades de cada institución, con la finalidad de llevar un control de los documentos enviados por la entidad.

##### ***Registro.***

Se deberá establecer un registro de salida de correspondencia, debiendo utilizarse un formato de acuerdo a las necesidades de cada entidad., en el que se anotarán los datos informativos del documento que se envía fuera de la institución.

##### ***Despacho de los documentos.***

Los documentos se despachan a través de mensajeros, courier o transporte y se utilizará el mismo registro indicando los datos de: Transporte utilizado y nombre de la Empresa, fecha y número de guía de envío.

#### **1.3.4.4          Archivo**

Debido a una serie de factores demográficos y socioeconómicos, las actividades tanto del sector público como del privado han aumentado en volumen y complejidad durante las últimas décadas. Dichas actividades generan a su vez más

y más archivos, los cuales se administran y guardan de manera anárquica la mayoría de las veces. De ahí que la necesidad de contar con archivos bien administrados sea cada vez más apremiante.

Toda organización requiere guardar la información de todos los eventos que realiza cotidianamente, por ello organiza su archivo. La persona encargada del manejo de documentos, representa el cerebro o disco duro de la institución; por lo que su trabajo, se basará en cualidades éticas y conocimientos profesionales que debe ponerlos en práctica, para llegar a la excelencia en su desempeño.

#### ***1.3.4.4.1 Concepto***

Según ALMEIDA M de, en el libro Secretarías Comercio y Administración, define al archivo como: “El proceso de clasificar, organizar y guardar documentos en una forma sistemática, con el objetivo de encontrar inmediatamente la información requerida”. (2002, pág. 93).

Lozano, Jorge en la Enciclopedia de la Secretaría Moderna, define que “archivo es el mecanismo o el proceso de guardar los documentos para que estén protegidos contra el deterioro, la destrucción, o pérdida, de tal forma que facilite la localización de lo guardado en el momento que se solicite” (1987, Pág. 38).

Partiendo de estos conceptos se puede decir que el archivo es un conjunto ordenado de documentos que se guardan con un fin concreto de acuerdo con unas normas y criterios previamente establecidos.

#### ***1.3.4.4.2 Importancia***

La importancia del archivo radica en llevar un buen control y organización de ellos. Algo que empieza por el personal destinado a hacerlo, pero que continua con que la empresa tenga unas buenas instalaciones para que estos documentos

estén en buenas condiciones y puedan ser consultados sin ningún tipo de dificultad.

Los archivos son importantes para la administración porque los documentos que lo conforman son imprescindibles para la toma de decisiones basada en antecedentes. Pasada su vigencia, estos documentos son parte del patrimonio empresarial.

Según VILLACÍS de Gínez, Zoila *Manual de Archivo*. (1990, Pág. 9), señala que el archivo: “Es el conjunto de documentos públicos y privados que se custodian, clasificados bajo normas técnicas para obtener de ellos una correcta y oportuna INFORMACIÓN.”

El funcionamiento de las empresas en la vida económica genera una enorme cantidad de información, por lo que la investigadora manifiesta que toda institución, organización o empresas, deben contar con un sistema de archivo de documentos.

En consecuencia, los archivos son importantes para la administración, porque los documentos que lo conforman son imprescindibles para la toma de decisiones basadas en antecedentes. Pasada su vigencia, estos documentos son parte del patrimonio documental de la institución.

La finalidad de los archivos es disponer de la documentación organizada, de tal forma que la información institucional sea recuperable para el uso de la Administración en el servicio ciudadano y como fuente de historia patrimonial.

Las funciones del archivo serán por tanto:

- Guardar, conservar y custodiar la información.
- Facilitar rápida y cómodamente la documentación.
- Constituir un Centro activo de información.
- Cumplir con las disposiciones legales.



#### **1.3.4.4.3                      Ciclos de documentación**

Los documentos administrativos evolucionan dentro de un ciclo de vida que comprende todas las fases, desde que se crean o se reciben en la institución, hasta que se transfieren al Archivo General para ser conservados o eliminados, conforme a su valor administrativo, legal, fiscal o histórico.

**Valor administrativo:** la finalidad es dejar constancia de la gestión de una actividad determinada.

**Valor fiscal o contable:** el objetivo es servir como testimonio del cumplimiento de obligaciones tributarias o de justificación de operaciones relacionadas con la contabilidad.

**Valor legal o jurídico:** es aquel del cual se derivan derechos u obligaciones legales reguladas por el derecho común, o bien sirve de testimonio ante la Ley.

**Valor informativo:** la finalidad es servir de referencia para la elaboración o reconstrucción de cualquier actividad administrativa y también ser testimonio de la memoria colectiva.

**Valor histórico:** el objetivo es servir de fuente primaria para la investigación histórica y a acción cultural.

Se denomina valor primario al valor que expresa la finalidad para la cual se ha creado el documento, tiene un período de prescripción; y valor secundario, al que obedece a otras motivaciones y es dado posteriormente, con el paso del tiempo. A partir de estos valores, se establecen las fases que conforman el ciclo de vida de los documentos.

Comúnmente se habla de tres fases o edades, basadas en la frecuencia de uso de los originales o en el valor decreciente de los mismos. Así tenemos los activos, semiactivos e inactivos, sin establecer fechas de tránsito de una u otra fase.

Esta clasificación ayuda para la rápida ubicación de un documento.

## **DOCUMENTACIÓN ACTIVA $\Rightarrow$ ARCHIVOS DE GESTIÓN O DE OFICINA**

Que es la etapa en que los documentos son producidos y/o recibidos por cada unidad o servicio administrativo y que se tramitan para resolver algún asunto.

En esta fase, se habla de documentación activa, está vigente y en trámite, tiene valor administrativo, y su consulta es muy frecuente y periódica.

La documentación está en los archivos de oficina también llamados archivos de gestión.

La permanencia de la documentación en estos archivos puede variar de acuerdo a la normativa empresarial.

## **DOCUMENTACIÓN SEMIACTIVA $\Rightarrow$ ARCHIVO INTERMEDIO (ARCHIVO GENERAL)**

En este momento el trámite administrativo ya ha terminado.

La consulta de estos documentos es menor y de forma esporádica, de ahí que se llamen semiactivos.

En esta etapa la documentación permanece en el archivo administrativo, en lo que se conoce como Archivo intermedio cerca de la unidad que los ha producido.

## **DOCUMENTACIÓN INACTIVA $\Rightarrow$ ARCHIVO HISTÓRICO (ARCHIVO GENERAL)**

Cuando la documentación ha perdido su valor administrativo, ya sólo tiene valor como fuente de investigación histórica de la actividad empresarial.

Su consulta no es frecuente sino muy esporádica, puntual y casi siempre con fines de investigación, hablamos de una documentación inactiva.

La documentación, que tras su estudio es considerada como esencial, y asume su valor testimonial e informativo, se transfiere al archivo definitivo.

#### ***1.3.4.4.4 Clasificación***

Según la Enciclopedia de la Secretaria Moderna, Editorial Oveja Negra (1987, Pág. 45) dice: “La identificación y clasificación nos permiten establecer criterios bajo los cuales se puede diseñar el plan del archivo.”

En consecuencia, la clasificación consiste en identificar y agrupar los documentos bajo conceptos, que reflejan las funciones generales y las actividades concretas de la entidad, dentro de una estructura jerárquica y lógica.

En este sentido, un buen criterio de ordenación del archivo es todo aquel que facilite la accesibilidad a un determinado documento.

Los principales criterios clasificatorios que se pueden adoptar para organizar el archivo, se basan en los siguientes sistemas:

#### ***Alfabético.***

Este sistema se fundamenta en el orden alfabético y se emplea con más frecuencia debido a sus características de simplicidad y fácil comprensión.

Es uno de los sistemas más sencillos y empleados con más frecuencia en los archivos. Consiste en ordenar tomando como referencia las letras del alfabeto, según el orden en que aparecen en el mismo. Cuando un nombre se compone de varias palabras hay que determinar cuál es la palabra principal, es decir aquella que se va a tomar como clave, referencia o guía para la clasificación.

1. Nominativa
2. Geográfica
3. Ideológico o por materias

***Numérico.***

Representa el ordenamiento a base de números; este sistema ordena los documentos de forma correlativa, a partir del número 1; o del 0 y es sencillo de adoptar y utilizar.

***a) Cronológico.***

El criterio es la fecha de los documentos, que se agrupan dentro del archivo por años o meses. Primero se ordenan por el año, después por el mes y finalmente por el día. Se emplea para información de carácter financiero o económico o en la relacionada con vencimientos: facturas, letras de cambio, etc.

***b) Numérico consecutiva o correlativa.***

Se asigna un número a cada documento y éste será el que se utilice para clasificarlos y ordenarlos. La asignación de números se realiza por orden de llegada. Se emplea bastante en la clasificación de expedientes. (conjunto de documentos que tienen relación entre sí.).

***c) Terminal***

Para evitar algunos de los problemas del sistema anterior surge el sistema de clasificación por el último dígito. Consiste en utilizar para su clasificación el número de expediente al revés.

***d) Decimal***

Consiste en asignar a los documentos categorías y subcategorías, representadas cada una de ellas por un dígito, que después se expresará en forma de número.

***e) Alfanumérico***

Se basa en una combinación de letras y números. Este sistema permite muchas variantes: letras seguidas de números, números seguidos de letras, una sola letra y varios números, un número y varias letras.

***f) Por Asuntos.***

Este sistema efectúa la clasificación y archivo por temas, actividades, materias, etc. Se auxilia en el sistema alfabético y numérico.

***1.3.4.4.5 Codificación***

Los documentos generados y recibidos por cualquier unidad administrativa de la entidad se codifican en el momento en que se emiten o se reciben.

La codificación consiste en formar unidades de tres dígitos, tres letras, o la combinación de letras, dígitos y caracteres especiales. Lo importante es que se relacione a la unidad organizativa y que se tenga cuidado en no repetir el código.

***Análisis del Documento.***

Cuando se trata de un documento recibido, hay que precisar el tema concreto de la siguiente manera: subrayando las palabras claves que definen el asunto del texto.

Se consulta el repertorio de expedientes y documentos, si hay un expediente o carpeta abierta referente al tema del documento se archivará en ésta; en caso contrario se abrirá una, y se inscribirá la nueva entrada al repertorio.

### ***Codificación de los Documentos Recibidos.***

Consiste en inscribir en el margen derecho superior o algún lugar visible del documento, la referencia del código de clasificación: Ref. y la materia o asunto.

### ***Codificación de Documentos Producidos.***

Los documentos producidos por cualquier unidad administrativa de la entidad, se clasificará desde su creación.

## **CAPITULO II**

### **2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **2.1 Caracterización de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.**

El 11 de abril de 1909, fue inaugurado oficialmente los Servicios Eléctricos Municipales por parte del Coronel Justiniano Viteri, Presidente del Consejo Municipal de Latacunga, para ser la entidad encargada de administrar la energía eléctrica en la provincia de Cotopaxi.

Al incrementarse la utilización del servicio eléctrico, se crearon nuevas centrales de generación aprovechando los caudales existentes en nuestra provincia.

El Instituto Ecuatoriano de Electrificación INECEL, se encarga de la administración de energía eléctrica en Cotopaxi en el año 1973 y se funda el Sistema Eléctrico Latacunga S.E.L.

El 25 de noviembre de 1983, se otorga la escritura pública de constitución de la compañía anónima Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. ELEPCOSA. La misma que entra a funcionar a partir del 1 de febrero de 1984 con los accionistas

INECEL y los Municipios de Latacunga, Saquisilí, Salcedo y Pujilí; en el año 1994 se incorporan como accionistas el Honorable Consejo Provincial de Cotopaxi y el Municipio de Pangua.

El capital social de la compañía está distribuido de la siguiente manera:

<b>CUADRO DE ACCIONISTAS</b>		
<b>SOCIO/ACCIONISTA</b>	<b>CAPITAL/ ACCIONES</b>	<b>%</b>
FONDO DE SOLIDARIDAD	14.245.157,00	63,148
MUNICIPIO DE LATACUNGA	3.552.702,00	15,749
CONSEJO PROVINCIAL	2.854.943,00	12,656
MUNICIPIO SALCEDO	871.564,00	3,864
MUNICIPIO PUJILÍ	523.259,00	2,32
MUNICIPIO SAQUISILI	469.090,00	2,079
MUNICIPIO PANGUA	19.402,00	0,086
MUNICIPIO SIGCHOS	11.636,00	0,052
MUNICIPIO LA MANÁ	10.486,00	0,046
<b>TOTAL</b>	<b>22.558.239,00</b>	<b>100</b>

Administrativamente la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. se encuentra organizada en seis niveles jerárquicos como consta en el Organigrama Estructural (Ver Anexo 8).

**NIVEL DIRECTIVO.-** Comprenden los organismos superiores de la empresa que son la Junta General de Accionistas y el Directorio.

**NIVEL EJECUTIVO.-** En Este nivel se ubica el Presidente Ejecutivo quien es el representante legal de la compañía y el responsable de la administración de la misma.

La administración de los documentos generados en los dos niveles están a cargo de la Secretaria General de la Empresa.

**NIVEL DE ASESORÍA Y CONTROL.-** En este nivel se encuentran los Departamentos de Asesoría Jurídica y Auditoría Interna.



NIVEL ADMINISTRATIVO.- Comprende las Direcciones de Finanzas, Relaciones Industriales y Planificación; el Centro de Cómputo y la Secretaría General de la Empresa.

NIVEL OPERATIVO.- En este nivel se encuentran las Direcciones Comercial, Técnica y de Generación.

La administración documental es responsabilidad de las secretarías de cada dirección o departamento en coordinación con la Secretaría General que es la responsable de la gestión documental de la institución.

En la actualidad se encuentra en estudio la nueva Ley de Empresas Pública, en la que se incluye al sector eléctrico del país, mismo que de ser aprobada esta Ley cambiaría la estructura administrativa actual de cada una de las empresas eléctricas del país.

### ***2.1.1 Misión***

Proveer potencia y energía eléctrica en su área de concesión de la Provincia de Cotopaxi, en forma suficiente, confiable, continua y al precio justo, de tal manera que se tienda al desarrollo socio económico de la sociedad y de los sectores productivos de la provincia.

### ***2.1.2 Visión***

“La Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A., líder en el sector eléctrico del país, garantiza un excelente servicio eléctrico durante las 24 horas diarias”.

### ***2.1.3 Objetivos***

Toda empresa es un ente que esta sujeto a la influencia de factores internos y externos, constantemente cambiantes de acuerdo a aspectos políticos, sociales y económico-financieros, debe estar capacitada también para cambiar y adaptarse a las nuevas estructuras administrativas y organizacionales. Estas nuevas tendencias económicas y tecnológicas, junto a los esquemas de modernización y privatización obligan a que nuestra institución rediseñe su administración para que pueda competir en el ámbito empresarial. El no hacerlo y mantener sus viejas estructuras, provocaría que la empresa se estanque, pierda competitividad, que obtenga resultados financieros negativos, los que podrían llevarle a su desaparición.

Con la finalidad de afrontar los retos de la Ley de Régimen del Eléctrico, la actual Presidencia Ejecutiva y la administración de la empresa se hallan empeñadas en un objetivo fundamental, el cual es MODERNIZAR EL SISTEMA ADMINISTRATIVO, TECNICO, COMERCIAL, FINANCIERO Y LABORAL DE ELEPCO S.A, mediante la siguientes objetivos institucionales:.

- 1) Normar, estructura y reorganizar la empresa con miras hacia un proceso de excelencia administrativa.
- 2) Recuperar cartera vencida.
- 3) Eficiencia y austeridad con los recursos económicos a fin de obtener resultados positivos en los balances.
- 4) Capacitación a todo nivel, para direccionar al personal a la misión planteada.
- 5) Planificar, ejecutar y mantener el control absoluto de las obras de expansión del sistema eléctrico, para garantizar el suministro de un eficiente servicio eléctrico.
- 6) Eficiente y oportuna prestación de servicios a los clientes.
- 7) Obtener rentabilidad en los servicios adicionales que presta la empresa.

#### ***2.1.4 Políticas***

- Generar energía eléctrica en el Área de Concesión en la Provincia de Cotopaxi, procurando la continuidad, confiabilidad y eficiencia del servicio, así como la optimización de los recursos disponibles.
- Utilización total del Sistema Integrado de Información Gerencial y Comunicaciones, aprovechando la capacidad instalada del sistema iSeries i5 de equipos multiusuarios RISC y Servidores de comunicación, Web y call center.
- Mejoramiento de imagen empresarial, a través de la implementación de sistemas eficaces, oportunos y óptimos ofrecidos a todos nuestros clientes.
- Reacondicionamiento del área de atención al público, se dará más facilidades a nuestros clientes tanto internos como externos, efectuándose la readecuación de oficinas y áreas indispensables para el mejor funcionamiento y comunicación entre las mismas.
- Procurar la obtención de los recursos financieros y materiales oportunamente y de acuerdo con lo establecido en el plan anual de adquisiciones de conformidad con Leyes, Reglamentos y Estatutos vigentes.
- Minimizar la inversión en la iluminación pública y de esta manera liberar los recursos los que serán utilizados en obras prioritarias de electrificación.
- Atender el desarrollo de los recursos humanos y su adecuada capacitación y su optimización.
- Propender a la racionalización del uso de la energía en todos sus niveles.
- Aprovechar al máximo los recursos provenientes del FERUM en proyectos de electrificación rural.
- Procurar la ampliación del área de concesión de ELEPCO S.A., gestionando la inclusión total del Cantón La Maná, como usuario final de la Empresa.

- Con la finalidad de optimizar los servicios que brinda y dentro de los planes y estrategias fijados por la administración, ha previsto la reducción de tiempo en la instalación de medidores para una mejor atención al cliente; por lo que, se continuará con la política empleada por la empresa.
- Mantener permanentemente informada a la ciudadanía sobre cualquier novedad que se presente en la prestación del servicio; a través de los medios de comunicación, especialmente, en lo referente a las suspensiones programadas y a la emisión de planillas, con el fin de que en forma oportuna acudan a cancelarlas.

## **2.2 Análisis FODA**

El análisis FODA permite conformar un cuadro de la situación actual de la empresa en el área de administración documental, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permite tomar decisiones acordes con los objetivos formulados.

Es importante destacar que dicha alternativa fue aplicada al trámite documental de ELEPCO S.A. Los resultados contribuyeron en forma significativa para la elaboración de la propuesta desarrollada para garantizar el impacto institucional esperado.

Una vez elaborada la Matriz FODA, que enlista cuales son los factores internos y externos que influyen en el desempeño de la organización, se procede a evaluar la situación interna del manejo documental.

## GRÁFICO 1

### MATRIZ FODA

#### ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"><li>* Personal área secretarial</li><li>* Equipo adecuado.</li><li>* Suministro de oficinas</li><li>* Presupuesto aprobado</li><li>* Infraestructura</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>* Apoyo a nivel directivo</li><li>* Capacitación permanente</li><li>* Evaluaciones anuales</li></ul>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"><li>* Personal ocasional</li><li>* Ausencia de normatividad</li><li>* Espacio físico insuficiente</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>* Condiciones climáticas</li><li>* Condiciones riesgo</li><li>* Humedad</li></ul>

**Elaborado por:** Elsa Almeida Granja

## 2.3 Diseño Metodológico

### 2.3.1 Tipo de investigación

Este estudio se basó en la investigación de Campo y Documental, las que nos permitieron la obtención de información real para construir el diagnóstico, como primer paso de la propuesta, identificando los diferentes problemas de manejo documental, lo que permitió estructurar estrategias acertadas.

### 2.3.2 Diseño de la investigación

El trabajo propuesto se desarrolló en base al diseño de investigación de carácter no experimental, ya que se realizó sin manipular las variables porque no se

experimentó ningún objeto. Finalmente, se aplicaron todos los esfuerzos teóricos y prácticos para diseñar el proceso de trámite de documentos y archivo de la institución en estudio.

### **2.3.3 Unidad de estudio**

El trabajo de investigación fue de campo y se ubicó en ELEPCO S.A. que es el lugar donde se presenta la problemática, y se aplicó al universo de su población, porque ésta no es muy numerosa.

**GRÁFICO 2**  
**POBLACIÓN**

<b>PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN</b>	<b>No.</b>	<b>PORCENTAJE</b>
DIRECTORIO	1	2,50
PRESIDENTE EJECUTIVO	1	2,50
DIRECTORES DEPARTAMENTALES	6	15,00
AUDITOR	1	2,50
ASESOR JURÍDICO	1	2,50
SECRETARIAS DE DIRECCIÓN	6	15,00
SECRETARIAS DE JEFATURA	24	60,00
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100,00</b>

**Elaborado por:** Elsa Almeida Granja

### **2.3.4 Métodos**

#### **2.3.4.1 Analítico Sintético**

Para el proceso correcto de la información se utilizó el método Analítico-Sintético, el mismo que permite realizar un análisis riguroso de la problemática documental para llevar a la estructuración de soluciones de acuerdo a las

necesidades empresariales, facilitando el análisis y el entendimiento de los mismos para llegar a la síntesis.

### ***2.3.5 Técnicas***

#### ***2.3.5.1 Observación***

Se utilizó la técnica de la observación fundamentalmente para obtener información primaria acerca de los fenómenos que se investigan y para comprobar los planteamientos formulados, además se aplicó al universo de la población investigada.

#### ***2.3.5.2 Encuesta***

Para el proceso de investigación se adoptó esta técnica cuantitativa que consiste en una investigación realizada sobre una muestra de sujetos, representativa de un colectivo más amplio que se lleva a cabo en el curso de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con el fin de conseguir mediciones cuantitativas sobre una gran cantidad de características objetivas y subjetivas de la población. Las encuestas se aplicaron a los directivos y personal responsable del manejo de documentación de ELEPCO S.A.

## **2.4 Análisis e interpretación de resultados**

El objetivo de realizar la encuesta, fue llegar a tener una herramienta que permita conocer la percepción que tienen los directivos y el personal del área secretarial acerca del trámite y archivo de la documentación que se maneja en la Empresa.

Es decir conocer el estado actual de la situación documental lo que permitió tomar decisiones para su mejora. A tal fin se decidió utilizar la encuesta propuesta.

### ***2.4.1 Análisis e interpretación de las encuestas realizadas a los Directivos de ELEPCO S.A.***

Con la finalidad de diseñar el proceso de trámites y organización del archivo general de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A., se propuso realizar la presente investigación, utilizando la técnica de la encuesta para indagar en la opinión del personal directivo de la Empresa.

El presente análisis se basa en las respuestas de 10 directivos y 30 funcionarios que manejan la comunicación escrita dentro de la institución.

Los resultados que se presenta a continuación, son producto de una tabulación de respuestas de los directivos de ELEPCO S.A., los que se recopilaban a través de la técnica de encuestas, utilizando cuestionarios, el mismo que se presenta en este documento en forma de anexo (**ANEXO 1**).

Los resultados se presentan a continuación:

1. **¿Cómo considera usted el tratamiento que se da a la comunicación escrita de la Empresa?**

**TABLA 1**  
**TRATAMIENTO DOCUMENTAL**

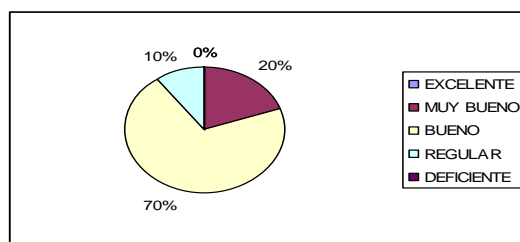
<b>OPCIÓN</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
EXCELENTE		
MUY BUENO	2	20
BUENO	7	70
REGULAR	1	10
DEFICIENTE		
<b>TOTAL:</b>	10	100%

**Fuente:** Encuesta a Personal Directivo  
**Elaborado por:** Elsa Almeida G.



### GRÁFICO 3

#### TRATAMIENTO DOCUMENTAL



**Fuente:** Encuesta a Personal Directivo

**Elaborado por:** Elsa Almeida G.

#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del total de las encuestas realizadas, el 20% de los directivos de ELEPCO S.A. consideran que la comunicación escrita de la empresa tiene buen tratamiento, mientras que el 20% considera muy bueno y el 10% estima que es regular.

En relación a este indicador, se observa que para la mayoría de directivos de la institución debería mejorarse el tratamiento de la documentación escrita dentro de la organización. Para ello es necesario que el personal se capacite y conozca las características, ventajas y limitaciones de la comunicación escrita. Aprender las etapas, normas y estilos de redacción. Aplicar eficazmente el uso de las palabras. Saber que estilo adoptar para alcanzar un objetivo y responder a reclamaciones e inquietudes.

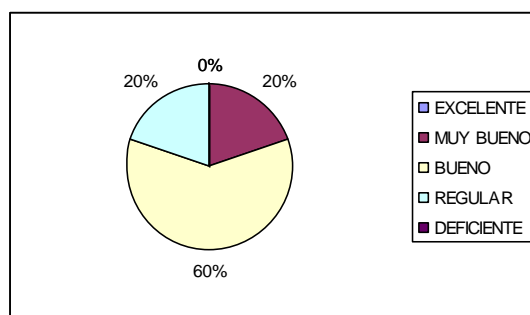
2. **¿Considera que el tratamiento de información actual de ELEPCO S.A. se ajusta a las necesidades empresariales?**

**TABLA 2**  
**TRATAMIENTO INFORMACIÓN**

OPCIÓN	F	%
EXCELENTE		
MUY BUENO	2	20
BUENO	6	60
REGULAR	2	20
DEFICIENTE		
<b>TOTAL:</b>	10	100%

**Fuente:** Encuesta a Personal Directivo  
**Elaborado por:** Elsa Almeida G.

**GRÁFICO 4**  
**TRATAMIENTO INFORMACIÓN**



**Fuente:** Encuesta a Personal Directivo  
**Elaborado por:** Elsa Almeida G.

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De este análisis se comprueba que el 60% de los directivos encuestados estiman que el tratamiento de información actual se ajusta a las necesidades empresariales en forma aceptable, pues solamente el 20% considera que es muy bueno y otro 20% estima un grado de aceptación regular.

Debido a estos resultados, se detecta que existe la necesidad urgente de normar el tratamiento de la documentación escrita para satisfacer las necesidades empresariales.

3. En virtud de que el archivo es el gestor de documentos y tiene como función permitir la localización y utilización oportuna y efectiva de la información, ¿cómo considera la descentralización del archivo que actualmente se maneja en la Empresa?

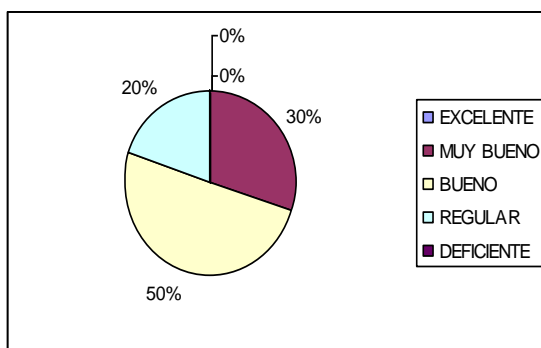
**TABLA 3**  
**DESCENTRALIZACIÓN DE INFORMACIÓN**

OPCIÓN	F	%
EXCELENTE		
MUY BUENO	3	30
BUENO	5	50
REGULAR	2	20
DEFICIENTE		
<b>TOTAL:</b>	10	100%

**Fuente:** Encuesta a Personal Directivo

**Elaborado por:** Elsa Almeida G.

**GRÁFICO 5**  
**DESCENTRALIZACIÓN DE INFORMACIÓN**



**Fuente:** Encuesta a Personal Directivo

**Elaborado por:** Elsa Almeida G.

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 50% de los encuestados considera en la escala de estudio como aceptable el archivo descentralizado que se mantiene en la institución, mientras que el 30% que corresponde a 3 directivos de la empresa les parece muy bueno, no así al 20% que corresponde a 2 directivos quienes consideran regular el archivo descentralizado, lo que no permite obtener una información oportuna y urgente de acuerdo a las necesidades de cada área de trabajo.

Al respecto se puede señalar que un archivo descentralizado permite que cada departamento cuente con su propio archivo; se mantiene la confidencialidad de la información; hay un acceso inmediato a documentos de uso frecuente, aunque es importante que exista una persona con responsabilidad directa sobre el mismo.

4. **¿Considera adecuada la atención prestada por parte del personal que maneja la información escrita de la Empresa?**

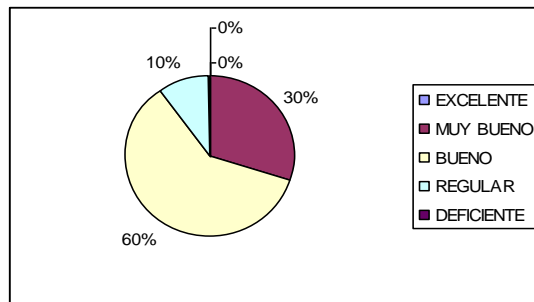
**TABLA 4**  
**ATENCIÓN ADECUADA DE INFORMACIÓN**

<b>OPCIÓN</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
EXCELENTE		
MUY BUENO	3	30
BUENO	6	60
REGULAR	1	10
DEFICIENTE		
<b>TOTAL:</b>	10	100%

**Fuente:** Encuesta a Personal Directivo  
**Elaborado por:** Elsa Almeida G.

## GRÁFICO 6

### ATENCIÓN ADECUADA DE INFORMACIÓN



**Fuente:** Encuesta a Personal Directivo  
**Elaborado por:** Elsa Almeida G.

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los datos obtenidos se puede decir que un 60% considera provechoso el manejo de la correspondencia escrita de la institución; un 30% lo considera útil y un 10% regular. Ningún directivo se pronunció por una atención excelente.

En consecuencia la mayoría de directivos coincide en que se debería mejorar la atención por parte del personal que maneja la correspondencia escrita dentro de la organización.

#### 5. ¿Cómo cliente interno, cómo considera el manejo actual que se da a la correspondencia escrita en la institución?

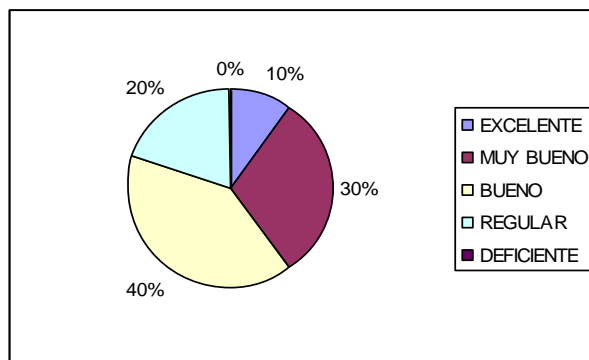
**TABLA 5**  
**MANEJO CORRESPONDENCIA ESCRITA**

OPCIÓN	F	%
EXCELENTE	1	10
MUY BUENO	3	30
BUENO	4	40
REGULAR	2	20
DEFICIENTE		
<b>TOTAL:</b>	10	100%

**Fuente:** Encuesta a Personal Directivo  
**Elaborado por:** Elsa Almeida G.

### GRÁFICO 7

#### MANEJO CORRESPONDENCIA ESCRITA



**Fuente:** Encuesta a Personal Directivo  
**Elaborado por:** Elsa Almeida G.

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En esta interrogante por ser de selección múltiple existen varios criterios, es así que la mayoría de los encuestados manifiesta que actualmente el manejo de la correspondencia escrita es bueno, es decir tiene un grado medio de aceptación, por lo tanto se puede decir que se esta manejando de forma aceptable. Sin embargo, debería mejorarse para llegar a la excelencia empresarial.

#### 6. ¿Cómo considera el proceso de trámite y archivo de documentos de la institución?

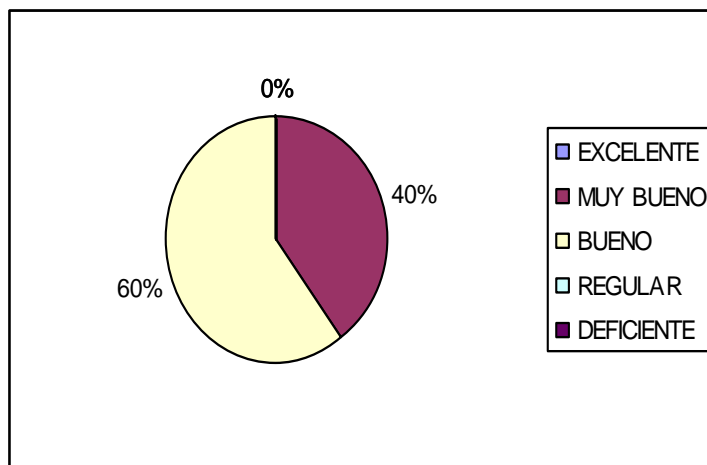
**TABLA 6**  
**VISION DEL PROCESO DE DOCUMENTOS**

OPCIÓN	F	%
EXCELENTE		
MUY BUENO	4	40
BUENO	6	60
REGULAR		
DEFICIENTE		
<b>TOTAL:</b>	10	100%

**Fuente:** Encuesta a Personal Directivo  
**Elaborado por:** Elsa Almeida G.

## GRÁFICO 8

### VISION DEL PROCESO DE DOCUMENTOS



**Fuente:** Encuesta a Personal Directivo  
**Elaborado por:** Elsa Almeida G.

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Con relación a esta pregunta, el 60% expresa que son aceptables los procesos de trámite y archivo de documentos de la Empresa; mientras que el 40% de los encuestados manifiesta que es muy bueno.

Demostrándose con estos datos que se debería unificar los procesos en todas las áreas para conseguir un excelente trámite de documentos hasta llegar al archivo y mantener una oportuna información para el quehacer empresarial.

7. ¿Cree usted que el espacio físico existente, es el adecuado para el archivo de los documentos empresariales?

**TABLA 7**

**ESPACIO FÍSICO CONSERVACIÓN DOCUMENTOS**

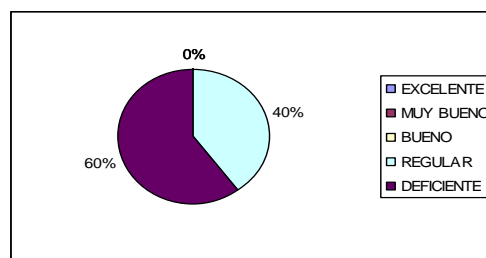
OPCIÓN	f	%
EXCELENTE		
MUY BUENO		
BUENO		
REGULAR	4	40
DEFICIENTE	6	60
<b>TOTAL:</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a Personal Directivo

**Elaborado por:** Elsa Almeida G.

**GRÁFICO 9**

**ESPACIO FÍSICO CONSERVACIÓN DOCUMENTOS**



**Fuente:** Encuesta a Personal Directivo

**Elaborado por:** Elsa Almeida G.

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Como se puede observar en los datos obtenidos un 60% que representa más de la mitad de la población investigada, manifiesta que el espacio físico existente en la empresa para mantener los archivos es deficiente, pues no se ajusta a las necesidades actuales, no obstante el 40% de los encuestados cree que el espacio físico es utilizable, pero no llega a la perfección por la importancia que debe darse a la conservación de los documentos tanto de trámite como los pasivos que son la historia de la institución.



8. ¿La organización del archivo tiene buen control, seguimiento y conservación de documentos?

**TABLA 8**

**ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO**

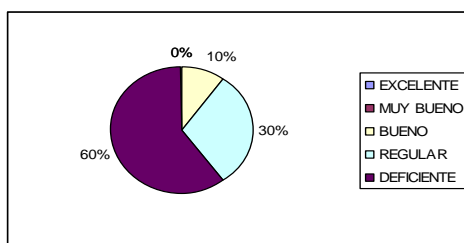
OPCIÓN	F	%
EXCELENTE		
MUY BUENO		
BUENO	1	10
REGULAR	3	30
DEFICIENTE	6	60
<b>TOTAL:</b>	10	100%

**Fuente:** Encuesta a Personal Directivo

**Elaborado por:** Elsa Almeida G.

**GRÁFICO 10**

**ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO**



**Fuente:** Encuesta a Personal Directivo

**Elaborado por:** Elsa Almeida G.

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De acuerdo con la información recopilada, el 60% de los encuestados señalan la deficiencia existente en el control y conservación de los documentos, el 30% creen que es regular y solamente un 10% que corresponde a 1 directivo señala su conformidad.

Como se observa en los resultados obtenidos, no se aplica técnicas adecuadas en la organización del archivo, lo cual constituye una debilidad importante que debe ser superada, ya que como se mencionó en acápites anteriores, la documentación constituye la fuente o soporte de las comunicaciones tanto internas como externas que tiene la empresa.

#### ***2.4.2 Análisis e interpretación de la encuesta aplicada al personal del área secretarial***

El propósito de realizar la presente encuesta al personal del área secretarial de ELEPCO S.A. es para apreciar el grado de conocimientos y aplicación que cuentan para determinar la necesidad de normar el trámite documental de la Empresa, utilizando para este propósito preguntas cerradas.

Este análisis se realiza a una población de 30 funcionarios que manejan la comunicación escrita dentro de la institución, con un margen de error del 0,1%.

Los resultados que se presenta a continuación, son producto de una tabulación de respuestas del personal del área secretarial de ELEPCO S.A., que se recopilaban a través de la técnica de encuesta, utilizando cuestionarios, los mismos que constan en este documento en forma de anexo (**ANEXO 2**).

La investigación realizada está representada en cuadros y gráficos para obtener un enfoque eficaz de sus opiniones respecto al conocimiento del proceso del trámite de documentación escrita, además se analiza sobre el conocimiento que tienen sobre técnicas de archivo, así como la unificación de formularios de control para mejorar la organización documental de la Empresa.

1. ¿Conoce el proceso del trámite de la comunicación escrita de la Empresa?

**TABLA 9**

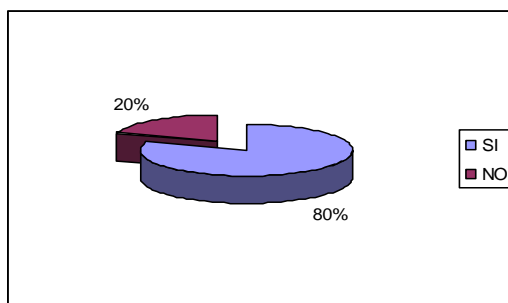
**PROCESO TRÁMITE DOCUMENTAL**

OPCIÓN	F	%
SI	24	80
NO	6	20
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta a Personal del Área Secretarial  
**Elaborado por:** Elsa Almeida G.

**GRÁFICO 11**

**PROCESO TRÁMITE DOCUMENTAL**



**Fuente:** Encuesta a Personal del Área Secretarial  
**Elaborado por:** Elsa Almeida G.

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De la encuesta efectuada al Área Secretarial, se desprende que el 80% si conoce del proceso del trámite de la comunicación escrita de la Empresa; el 20 %

restante desconoce el trámite; por cuanto, en la investigación realizada se detectó que el 60% del personal encuestado tiene la modalidad de trabajo como personal ocasional, por lo que la situación de carácter laboral influye en el conocimiento de trámites.

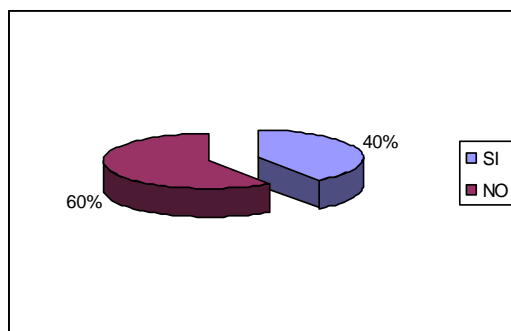
2. **¿Considera usted que el proceso de trámite de documentos vigente, se ajusta a las necesidades de la institución?**

**TABLA 10**  
**PROCESO DOCUMENTAL ADECUADO**

OPCIÓN	F	%
SI	12	40
NO	18	60
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta a Personal del Área Secretarial  
**Elaborado por:** Elsa Almeida G.

**GRÁFICO 12**  
**PROCESO DOCUMENTAL ADECUADO**



**Fuente:** Encuesta a Personal del Área Secretarial  
**Elaborado por:** Elsa Almeida G.

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 60 % de los encuestados manifiesta que el proceso de trámite actual que mantiene la institución se ajusta a sus necesidades y el 40% que corresponde a 12 personas señalan que no se ajusta a las necesidades. Razón por la cual será

necesario realizar un levantamiento de procesos a fin de determinar cuáles son aquellos procesos que deben eliminarse y cuáles son los que generan valor agregado a la empresa.

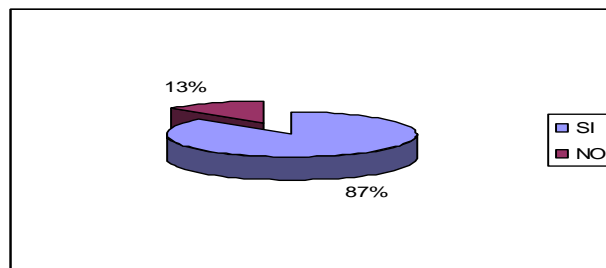
3. **¿Cree usted que los formularios de control de documentación que mantienen en su área de trabajo deberían unificarse a nivel general?**

**TABLA 11**  
**UNIFICACIÓN FORMULARIOS DE CONTROL**

OPCIÓN	F	%
SI	26	87
NO	4	13
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta a Personal del Área Secretarial  
**Elaborado por:** Elsa Almeida G.

**GRÁFICO 13**  
**UNIFICACIÓN FORMULARIOS DE CONTROL**



**Fuente:** Encuesta a Personal del Área Secretarial  
**Elaborado por:** Elsa Almeida G.

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayoría, un 87% del personal encuestado, expresa su acuerdo en unificar los formularios de control de documentación, debido a que actualmente cada

departamento lleva sus registros con el criterio de la persona encargada del trámite; y, un 13% que corresponde a 4 personas no esta de acuerdo con esta unificación.

Demostrándose con estos datos, que la mayoría de las personas encuestadas tienen la necesidad de unificar formularios para un mejor control documental de la Empresa.

#### 4. ¿Conoce usted de técnicas de documentación y archivo?

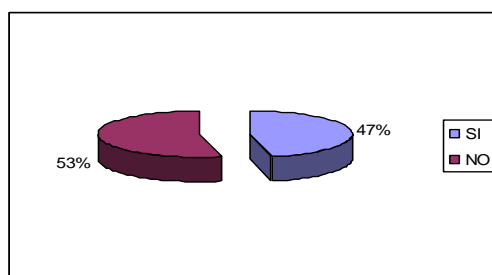
**TABLA 12**  
**TÉCNICAS DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO**

OPCIÓN	F	%
SI	14	47
NO	16	53
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta a Personal del Área Secretarial

**Elaborado por:** Elsa Almeida G.

**GRÁFICO 14**  
**TÉCNICAS DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO**



**Fuente:** Encuesta a Personal del Área Secretarial

**Elaborado por:** Elsa Almeida G.

#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los datos obtenidos se puede decir que un 47% conoce de técnicas de documentación y archivo y un 53% las desconoce, este factor se presenta debido a que en el análisis realizado también se tabuló por títulos académicos, de

lo que se desprende que el 20% del total de la muestra, que corresponde a 6 personas, tienen títulos acordes a la especialización de secretariado, no así el 80% correspondiente a 24 personas que no tienen títulos acordes a su función.

En consecuencia la mayoría de las personas relacionadas al área secretarial no tienen formación académica relacionada con su área de trabajo.

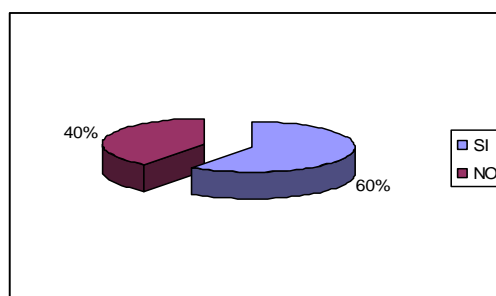
**5. ¿Piensa usted que el archivo que usted maneja se ajusta a las necesidades de la Empresa?**

**TABLA 13**  
**ARCHIVO ACORDE A NECESIDADES**

<b>OPCIÓN</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
SI	18	60
NO	12	40
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta a Personal del Área Secretarial  
**Elaborado por:** Elsa Almeida G.

**GRÁFICO 15**  
**ARCHIVO DE ACUERDO A NECESIDADES**



**Fuente:** Encuesta a Personal del Área Secretarial  
**Elaborado por:** Elsa Almeida G.

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Con relación a esta pregunta, el 60% señalan que los archivos que manejan se ajustan a las necesidades de la Empresa; mientras que el 40% de los encuestados manifiestan que no se ajusta las necesidades institucionales.

Demostrándose con estos datos que los archivos descentralizados solamente se ajusta a las necesidades de las áreas de trabajo correspondientes.

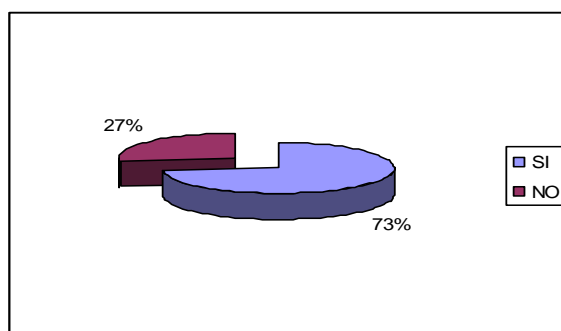
6. ¿Cree usted que la centralización del archivo de la Empresa mejoraría la gestión administrativa?

**TABLA 14**  
**BENEFICIOS ARCHIVO CENTRALIZADO**

OPCIÓN	f	%
SI	22	73
NO	8	27
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta a Personal del Área Secretarial  
**Elaborado por:** Elsa Almeida G.

**GRÁFICO 16**  
**BENEFICIOS ARCHIVO CENTRALIZADO**



**Fuente:** Encuesta a Personal del Área Secretarial  
**Elaborado por:** Elsa Almeida G.



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Como se puede observar en los datos obtenidos un 73% que representa un porcentaje elevado, manifiesta que la centralización del archivo mejoraría la gestión administrativa. Sin embargo, habría necesidad de efectuar algunos cambios para que este tipo de archivo funcione, uno de ellos sería el de contar con una persona que se encargue exclusivamente del archivo, a fin de que facilite la documentación de la manera más ágil, cuando así se lo requiera. Además se evitaría la duplicidad de documentos.

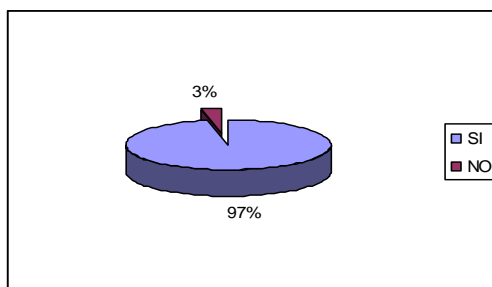
### 7. ¿Considera usted que se debería normar el trámite documental de la Empresa?

**TABLA 15**  
**NORMATIVA TRÁMITE DOCUMENTAL**

OPCIÓN	F	%
SI	29	97
NO	1	3
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta a Personal del Área Secretarial  
**Elaborado por:** Elsa Almeida G.

**GRÁFICO 17**  
**NORMATIVA TRÁMITE DOCUMENTAL**



**Fuente:** Encuesta a Personal del Área Secretarial  
**Elaborado por:** Elsa Almeida G.

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo con la información recopilada, el 97% de los encuestados esta de acuerdo en que se debe normar el trámite documental de la Empresa y un 3% de la muestra considera que no, pues una normatividad documental conllevaría a la eficiencia empresarial, debido a que se normaría el accionar documentado de la gestión empresarial.

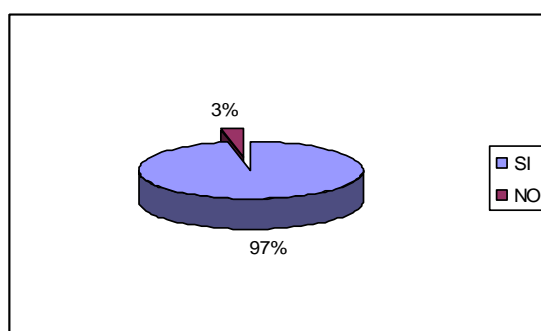
8. ¿Piensa usted que al contar con un archivo bien organizado, mejorará la atención al cliente interno y externo de la Empresa?

**TABLA 16**  
**ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL**

OPCIÓN	f	%
SI	29	97
NO	1	3
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta a Personal del Área Secretarial  
**Elaborado por:** Elsa Almeida G.

**GRÁFICO 18**  
**ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL**



**Fuente:** Encuesta a Personal del Área Secretarial  
**Elaborado por:** Elsa Almeida G.

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según los datos obtenidos de las encuestas, 29 personas que corresponden al 97% expresan su afirmación de que contando con un archivo bien organizado mejorará la atención tanto al cliente interno como externo de la Empresa, debido a que la oportuna información ayudará al desarrollo de las actividades diarias empresariales.

9. ¿Cree usted que con la aplicación de técnicas de documentación y archivo, se podrá perfeccionar la organización documental de la Empresa?

**TABLA 17**

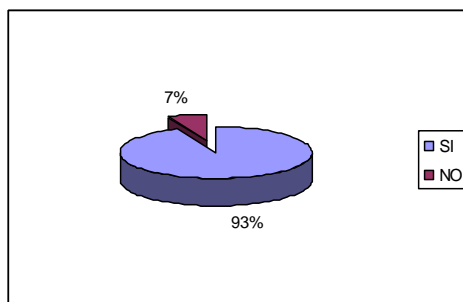
### APLICACIÓN DE TÉCNICAS

OPCIÓN	f	%
SI	28	93
NO	2	7
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta a Personal del Área Secretarial  
**Elaborado por:** Elsa Almeida G.

**GRÁFICO 19**

### APLICACIÓN DE TÉCNICAS



**Fuente:** Encuesta a Personal del Área Secretarial  
**Elaborado por:** Elsa Almeida G.

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Con relación a esta pregunta, se observa que el 93% responden que si se perfeccionaría la organización documental de la Empresa con la aplicación de técnicas de documentación y archivo; mientras que un a parte mínima como es el 7% no esta de acuerdo. Esto se debe seguramente a que hay funcionarios que piensan que no es suficiente con que se mejore las técnicas de documentación y archivo, sino también que haya capacitación al personal encargado para un manejo efectivo.

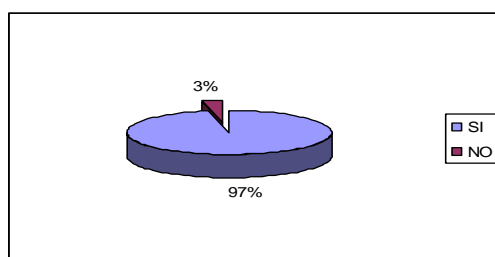
10. **¿Considera usted que la comunicación escrita que se recibe y despacha en la institución debe tener un sistema de control, seguimiento y conservación de documentos?**

**TABLA 18**  
**SISTEMAS DE CONTROL**

OPCIÓN	f	%
SI	29	97
NO	1	3
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta a Personal del Área Secretarial  
**Elaborado por:** Elsa Almeida G.

**GRÁFICO 20**  
**SISTEMAS DE CONTROL**



**Fuente:** Encuesta a Personal del Área Secretarial  
**Elaborado por:** Elsa Almeida G.

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El mayor porcentaje de los encuestados, 97%, coinciden que se debería contar con un buen sistema de control, seguimiento y conservación de documentos; en tanto que un mínimo porcentaje del 3% dicen que no.

En función de esta pregunta, se ve claramente que las personas encargadas de producir y tramitar documentación en la Empresa, requieren en forma urgente tener un sistema de control de documentos, para tener una oportuna información administrativa.

### ***2.5 Respuestas a las preguntas científicas***

#### **¿Cuáles son las debilidades del Trámite Documental y de la Organización del Archivo de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.?**

De los resultados obtenidos en las encuestas realizadas tanto al personal directivo como al personal del área secretarial, se deduce que las debilidades en el manejo de la documentación se suscitan por falta de unificación de formatos y por desconocimiento de técnicas para la organización del archivo, esto conlleva a no contar con la información oportuna tanto para el cliente interno como para el cliente externo que son los usuarios, provocando retrasos, molestias y pérdida de imagen de la empresa.

#### **¿Cuáles serían los procedimientos y técnicas documentales que permitirían el mejoramiento de la Administración Documental de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.?**

En relación a los procedimientos y técnicas documentales que la mayoría del personal desconoce, aplican a los documentos de acuerdo a las necesidades de

información de cada departamento y que son desconocidos por parte de las demás áreas; aquí se evidencia la descentralización de la información que afecta al desarrollo empresarial por falta de una oportuna información.

Del universo encuestado, la mayoría coincide en que se debería unificar los formatos y aplicar técnicas normando de esta manera la administración documental para un mejoramiento y uniformidad en los procesos documentales.

### **¿Qué resultado proyectaría la aplicación de técnicas de mejoramiento en la organización documental y archivo general de la institución?**

La propuesta se fundamenta en la falta de un adecuado procedimiento de administración documental en el cual se establecerá el trámite del documento desde su ingreso hasta la ubicación en el archivo general de la Empresa, donde se aplicará las normas y técnicas para el tratamiento de los documentos.

Por lo expuesto, se debe implementar un diseño de un plan de manejo de documentos y organización del archivo general, para su implementación a través de la Secretaría General de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.

En consecuencia, al no mejorar la administración documental de la Empresa, no se podrá alcanzar los objetivos de mejorar la información que ayudará al desarrollo de las actividades propias de la institución, ya que al no disponer de normas y procedimientos adecuados de acuerdo a técnicas y sistemas documentales no se podría tener información oportuna para el avance empresarial.

## **2.6 Conclusiones del diagnóstico**

Después del análisis realizado a través de las encuestas ejecutadas a los directivos y personal del área secretarial y el FODA en el área de Secretaría General de ELEPCO S.A., a modo de resumen, se pueden exponer las siguientes

conclusiones en cuanto al conocimiento de trámites y organización documental de la Empresa.

En primer lugar, en cuanto al conocimiento del trámite de la correspondencia escrita, la estructuración del archivo y la aplicación de técnicas, es medianamente conocido en la mayor parte de los encuestados, lo que ha conllevado la formación de archivos por áreas de acuerdo a las necesidades de cada una de ellas generando información descentralizada.

Por otro lado, de los datos obtenidos en las encuestas, se puede obtener una idea general del grado de aceptación que tienen con el actual tratamiento que se da a la documentación escrita actual, aunque hay que destacar la necesidad de unificar los formatos y el trámite de documentos.

Respecto al espacio físico para la conservación documental que es importante para la información oportuna y eficiente de la comunicación escrita, coinciden en que se debería centralizar el archivo y contar con un espacio físico adecuado para mejorar la atención tanto al cliente interno como externo de la institución.

En cuanto al conocimiento de técnica de documentación y archivo se debería capacitar al personal que labora en el área secretarial, con la finalidad de llegar a la eficiencia informativa dentro de la institución.

En conclusión, puede indicarse que la opinión general recabada en las Encuestas es muy positiva. No obstante parece evidente la necesidad de normar el trámite documental y organización del archivo general de la institución, con la finalidad de contar con información oportuna para el desarrollo empresarial.

## **CAPITULO III**

### **3. DISEÑO DE LA PROPUESTA**

#### **a. 3.1 Datos informativos**

**INSTITUCIÓN EJECUTORA:** Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.  
ELEPCOSA

**BENEFICIARIOS: DIRECTOS:** ELEPCO S.A.

**INDIRECTOS:** USUARIOS

**UBICACIÓN:** Marqués de Maenza 5-44 y Quijano y Ordóñez, Latacunga

**TIEMPO ESTIMADO EJECUCIÓN:** **INICIO:** SEPTIEMBRE/09

**FIN:** DICIEMBRE/2009

**EQUIPO TÉCNICO RESPONSABLE:** TESISTA: ELSA ALMEIDA G.



### **3.2 Antecedentes**

El tratamiento de los documentos y archivos siempre ha sido una gran preocupación para el ser humano ya que faculta que la información se trasmita de generación en generación. De igual manera, permite transmitir conocimiento útil para cualquier tipo de acción futura, pues un correcto y adecuado tratamiento de documentos, posibilita la creación de un soporte estipulado para cualquier tipo de actividad.

Los procesos de trámite de documentos y archivo de ELEPCO S.A. se ha incrementado debido a su crecimiento empresarial, lo que ha generado un aumento de papeles que se encuentran agrupados en los departamentos. Cada uno de ellos mantiene la información en su propio archivo. No existe un control y seguimiento de los trámites para mejorar la organización de documentos y oportuna información sobre las gestiones institucionales, a causa de la descentralización de la información.

Actualmente, cada una de las direcciones existentes en la empresa procesa la información de acuerdo con los criterios del responsable de área. El tratamiento, anteriormente mencionado, dificulta la recopilación de información para la utilización general de la institución.

### **3.3 Justificación**

Al conocer que el tratamiento adecuado y eficiente de los documentos en una institución permite mejorar la organización de la misma y agilizar los procesos interinstitucionales, se enfatiza en la necesidad de diseñar una Guía de trámite de documentos.

La propuesta contempla aspectos para la implementación de la organización del trámite documental en una forma estructurada, orientada al mejoramiento del tratamiento de la comunicación escrita de la Empresa, de esta manera, se busca organizar el archivo general, a través de la implementación de técnicas y normas que permitan mejorar la gestión empresarial. El proceso citado cuenta con la participación del personal del área secretarial.

La forma de organización se basará de acuerdo a los conceptos teóricos señalados en el primer capítulo de esta tesis sujetándose a las disposiciones legales existentes para el trámite documental constante en la Ley del Sistema Nacional de Archivos del Ecuador, aplicándola de acuerdo a la estructura y necesidades de la Empresa.

El adecuado manejo de los documentos, en buenas condiciones y fáciles de consultar sin ningún tipo de dificultad, favorecerá el buen control y una buena gestión documental, que servirá a la institución, como una herramienta eficaz, que agilizará procesos y optimizará el servicio hacia el cliente interno y externo de la empresa.

### **3.4 Objetivos**

#### ***3.4.1 Objetivo General***

Mejorar el proceso de trámite de documentos y organización del archivo general de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. ELEPCOSA, con el fin de optimizar las actividades de la institución.

#### ***3.4.2 Objetivos específicos***

- ❖ Argumentar teórica y conceptualmente los procesos relacionados al trámite de documentos y organización del archivo general de la Empresa.
- ❖ Determinar Técnicas y Sistemas de manejo de documentos.
- ❖ Diseñar una guía de procedimientos idóneos para normar el trámite de documentos y organización del archivo general, aplicable a la institución de acuerdo con las necesidades existentes.

### **3.5 Desarrollo de la propuesta**

#### **“GUÍA DE TRÁMITE DE DOCUMENTOS Y ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO GENERAL DE LA EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL COTOPAXI SA.”**

##### **INTRODUCCIÓN**

La presente propuesta para el trámite de documentos y organización del archivo general de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A., se realizará a través de la Secretaría General de la Empresa, quien se encargará de coordinar la implementación de esta guía con el propósito de mejorar la administración documental.

Este proyecto contiene una metodología que se basa en técnicas y sistemas de administración documental, describiendo los pasos que conlleva al manejo adecuado de los documentos; este proceso se divide en Trámite Documental y Archivo General de la Empresa.

A continuación se presentan los procesos a emprenderse para lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos luego de haber realizado la investigación, esta propuesta iniciará con los pasos del Trámite Documental para concluir en el Archivo General.

## **PROCEDIMIENTOS**

### **RECEPCIÓN, TRÁMITE Y DESPACHO DE CORRESPONDENCIA**

1. La Administración de la documentación se llevará en forma centralizada en la Secretaría General de la Empresa.
2. La recepción, trámite, despacho y archivo de los documentos es atribución exclusiva de Secretaría General.
3. Toda correspondencia externa ingresará a través de Secretaría General y se ingresará los datos al sistema documental de donde se asignará el número del trámite, luego se registrará en el formulario CONTROL DE CORRESPONDENCIA para su trámite (Anexo 3).
4. El contenido de la correspondencia externa dirigida a la Empresa, así como la correspondencia interna, será conocida por el Presidente Ejecutivo, quien dispondrá al Departamento correspondiente para su trámite, el mismo que será registrado tanto en el sistema documental como en el formulario CONTROL DE CORRESPONDENCIA.
5. El trámite de la correspondencia interna entre las diferentes áreas, se realizará a través de cada una de ellas, utilizando el formulario CONTROL DE CORRESPONDENCIA INTERNA (Anexo 4).
6. Toda Correspondencia que sale de la Empresa, será suscrita por el Presidente Ejecutivo o por delegación expresa mediante comunicación escrita.
7. La recepción de documentos en cada departamento deberá contener la sumilla de la persona que recibe el documento, registrada con la fecha de acuerdo a la norma INEN, en el orden de: año, mes y día.

8. La Secretaría General mantendrá un registro con las sumillas de cada una de las personas autorizadas para recibir documentación dentro de la institución.

## **ARCHIVO Y CONTROL DE CORRESPONDENCIA**

9. La documentación que fuere retirada del archivo, en calidad de préstamo, será controlada a través del formulario PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS (Anexo 5) y devuelta con carácter de obligatorio dentro del plazo previsto.
10. Se considera como ARCHIVO ACTIVO la documentación tramitada en el año que recurre y el inmediato anterior; ARCHIVO INTERMEDIO el de dos años anteriores; y, como ARCHIVO PASIVO, la documentación anterior a este periodo.
11. La documentación relacionada con proyectos especiales se mantendrá como archivo activo, hasta la finalización de los mismos.
12. Las comunicaciones internas llevarán la numeración y fecha, asignadas por la Secretaría General.
13. Las comunicaciones preparadas por cada departamento para la firma del Presidente Ejecutivo se realizarán en original y dos copias, anexando los documentos de soporte (originales), se entregará en la Secretaría General para el trámite correspondiente.
14. De todas las comunicaciones internas tramitadas, se entregará una copia a la Secretaría General y otra copia se mantendrá en el área respectiva.
15. Los oficios, memorandos y faxes, llevarán una numeración individualizada, la misma que tendrá el control de la numeración en la Secretaría General.

La numeración de concursos llevará su registro la Jefatura de Adquisiciones; y, la numeración de contratos llevará su registro Asesoría Jurídica, quienes al final de cada año remitirán a la Secretaría General para mantener el control.

16. El formulario de CONTROL DE TRÁMITE adjunto a los documentos en trámite, no deberá ser desprendido por ningún concepto del documento, mientras no haya concluido el trámite.

## **GENERALES**

17. La responsabilidad del trámite y resolución del documento será del área originalmente asignada, aún en el caso de requerir información de otras áreas.
18. La Presidencia Ejecutiva fijará los plazos de trámite de la documentación que ingresa.
19. La correspondencia se numerará en forma separada, por años.

### ***3.5.1 Procedimiento de recepción, trámite, despacho y archivo de correspondencia***

#### ***3.5.1.1 Entrada de documentos***

##### ***Recepción.***

La Secretaría General será responsable de la recepción oficial de la documentación dirigida a la entidad, ninguna otra instancia o persona de la entidad deberá, si no tiene una disposición por escrito, recibir la documentación oficial para su trámite.

Se recepcará el documento consignando los datos respectivos, según el control adoptado por la institución, va respaldado por un sello institucional o formato.

##### ***Calificación***

Se calificará las comunicaciones recibidas determinando si son de carácter oficial o personal.

Documentos oficiales:

- Cuando el sobre va dirigido a nombre de la institución.
- Cuando el sobre va dirigido el cargo del funcionario.
- Cuando el sobre va dirigido el nombre y cargo del funcionario.

Estos documentos se abrirán y se procederá a su registro.

Documentos personales:

- Cuando el sobre va dirigido el nombre de la persona.
- Cuando esta impreso en el sobre la leyenda “PERSONAL”

Los documentos calificados como personales, se entregarán cerrados al destinatario, previo el registro en el formulario CONTROL DE CORRESPONDENCIA.

### ***Apertura y sello.***

Toda la documentación recibida y calificada como oficial, será abierta y revisada por la Secretaría General, igualmente verificará si el documento tiene firma de responsabilidad, dirección para la respuesta, existencia de anexos, etc., se sellará su ingreso en el que conste fecha y hora de ingreso y la firma de la persona que reciba.

### ***Registro y control de trámite de documentos.***

El registro es la acción administrativa, que consiste en anotar en forma permanente y sistemática según sea el caso los datos referidos al documento y la trayectoria que realizan en estricto orden cronológico.

La documentación se receptorá en Secretaría General, los datos de la documentación recibida se ingresarán al sistema de documentos que asignará el número del trámite para su control y se registrará en el formulario CONTROL DE CORRESPONDENCIA (Ver anexo 3)

Este registro garantizará al usuario el control y seguimiento de la documentación que ingresa a la institución.

## GRAFICO 21

### INGRESO DE DOCUMENTOS AL SISTEMA

The screenshot displays the 'Control de Trámites de Documentos 2.0' application window. The main menu on the left includes: PARAMETROS, DOCUMENTOS, BUSCAR DOCUMENTOS, SECUENCIAS DE DOCUMENTOS, REGISTRAR VISITAS, RESPALDOS, and SALIR. The central area shows a form titled 'Control de Documentos de Elepco S.A. 2.0' with the following fields:

- Cod. Trámite: [ ]
- Fecha Recepción: [ ] / [ ] : [ ] AM
- Año: [ ]
- Memorando: [ ]
- Nro. Oficio: [ ]
- Nro. Fax/Otro: [ ]
- Asunto: [ ]
- Remitente: [ ]
- Enviado a: [ ] [ ] [ ]
- Empleado: [ ]
- Fecha Despacho: [ ] / [ ]
- Estado: [ ]
- Documento Respuesta: [ ]
- Observaciones: [ ]
- Anexo: [ ]

Buttons at the bottom of the form include: AGREGAR, MODIFICAR, ELIMINAR, IMPRIMIR, EXPLORAR, Buscar Nro., and SALIR. Below the form, the name 'CONZUELO ALMEIDA' is displayed. At the bottom of the application window, there is a status bar with 'Docum (DocumentDocum)', 'Registro: EOF/13091', 'Registro desbloqueado', 'NUM', and '11:46:09 am'.



Este sistema de control de documentos consta de los siguientes casilleros para la recepción de los trámites:

**Cod. Trámite:** Asigna el número de trámite automático por año calendario.

**Fecha de Recepción:** Asigna automáticamente la fecha, hora, minuto y segundo de ingreso del documento.

**Memorando:** Para ingreso del número del documento interno de la empresa, se digita el número.

**No. Oficio:** Para ingreso del documento externo de la empresa, se digita el número.

**No. Fax/Otro:** En este casillero se ingresan los documentos que se reciben vía Fax o se registra el número de facturas o comprobantes que ingresan a la Empresa.

**Asunto:** Se resume el motivo de la comunicación en el espacio existente.

**Remitente:** Ingresar el nombre de la institución, persona o departamento que emite la comunicación.

Luego de ingresada la documentación al sistema, se imprimirá el formato de CONTROL DE TRÁMITE, el mismo que consta de dos cuerpos despleables.

La primera parte del formulario contiene: el número de trámite secuencial, fecha y hora de ingreso del documento que asigna el sistema; nombre o razón social del remitente, número de identificación institucional del documento, resumen del contenido de la documentación que se ingresa al sistema y espacios en cuatro columnas que contiene: Nombre del departamento al que se remite, disposición, firma de responsabilidad y fecha.

Este documento se anexa al documento original para iniciar el trámite.

EMPRESA ELECTRICA PROVINCIAL COTOPAXI S.A.			
CONTROL DE TRAMITE DE DOCUMENTOS			
TRAMITE NRO.: 2596		08/07/2009 11:28:57 AM	
<b>REMITENTE:</b> LUIS AGUSTIN DIAS CUCHIPE			
<b>ASUNTO:</b> INSPECCION PARA EXTENSION DE RED			
TIPO DE DOCUMENTO			
MEMORANDO	OFICIO	OTRO	
	S/N		

ENVIADO A:	ACCION:	FIRMA	FECHA

\_\_\_\_\_  
 SECRETARIA GENERAL

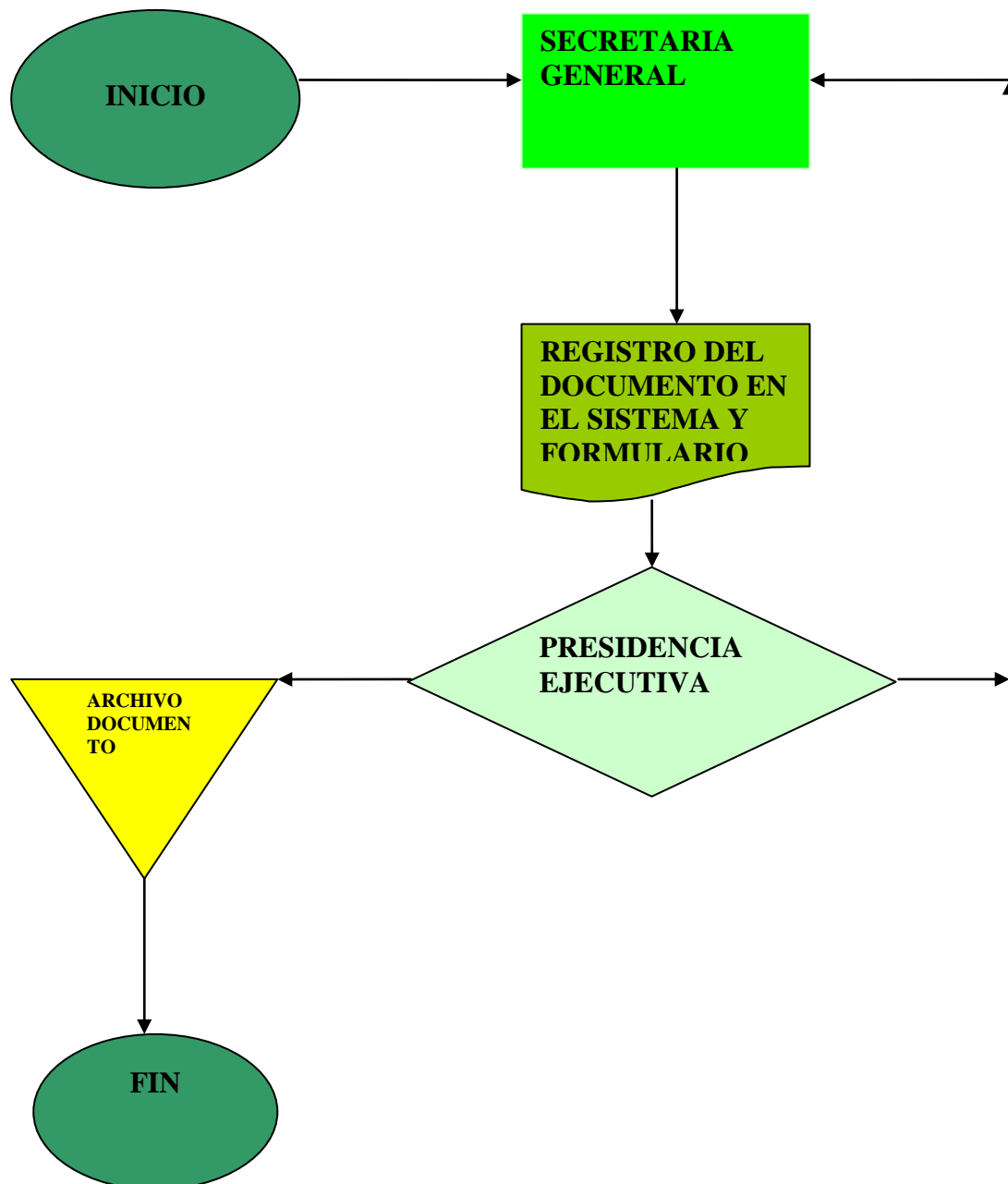
(REMITENTE)

Una vez que se cuente con los ingresos al sistema y al formulario correspondiente, la Secretaría General procede a despachar la documentación que necesite información de soporte previo a la decisión de trámite de la Presidencia Ejecutiva;

la documentación que no necesita información previa se entrega a la Presidencia Ejecutiva para que revise, disponga y determine el área que debe conocer.

## DIAGRAMA 1

### RECEPCIÓN



### 3.5.1.2 Registro de documentos

El señor Presidente Ejecutivo revisa la documentación, determina el área que debe conocer y entrega a la Secretaría General para su trámite.

Luego de revisar la documentación por parte de la Secretaria General, dispone su registro en el sistema de documentos y en el formulario CONTROL DE CORRESPONDENCIA (Ver anexo 3) y se remite la documentación al área asignada.

## GRÁFICO 22

### REGISTRO Y DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS

Control de Trámites de Documentos 2.0 P&G Sistemas(C)

Archivo Edición Verdana Ayuda

CONTROL DE DOCUMENTOS 2.0 P&G SISTEMAS (C)

PARAMETROS

DOCUMENTOS

BUSCAR DOCUMENTOS

SECUENCIAS DE DOCUMENTOS

REGISTRAR VISITAS

RESPALDOS

SALIR

P&G Sistemas (C)

CONZUELO ALMEIDA

ACERCA DE

CAMBIO USUARIO

Docum (Document/Docum) Registro: 13092/13092 Registro desbloqueado NUM 11:45:34 am

Para el registro de despachos internos se utiliza los siguientes casilleros que constan en el sistema de documentos:

**Enviado a:** Consta de tres casilleros dependiendo a los departamentos que involucre la información contenida en el documento, o se necesite

información de varios departamentos, se escoge el destino en las pestañas constantes en los respectivos casilleros.

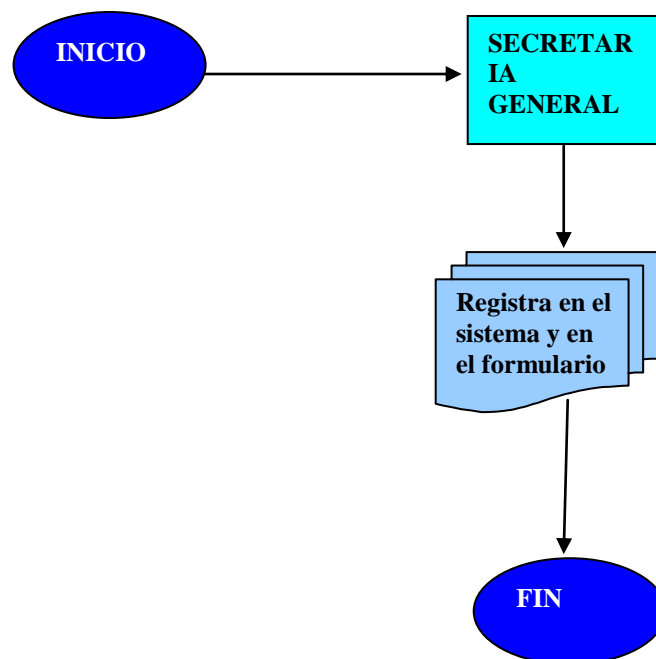
**Empleado:** En el sistema se mantiene la lista de todo el personal que labora en la institución y de ser el caso se ubica por nombre al empleado que se le transfiere el documento.

**Fecha de despacho:** Se registra la fecha en la que se despacha el documento.

**Estado:** En este casillero mantiene cuatro alternativas: Recibido, Enviado, Pendiente y Finalizado en la que se indica el estado en que se encuentra el trámite, en este caso se utiliza la alternativa de enviado.

## DIAGRAMA 2

### REGISTRO

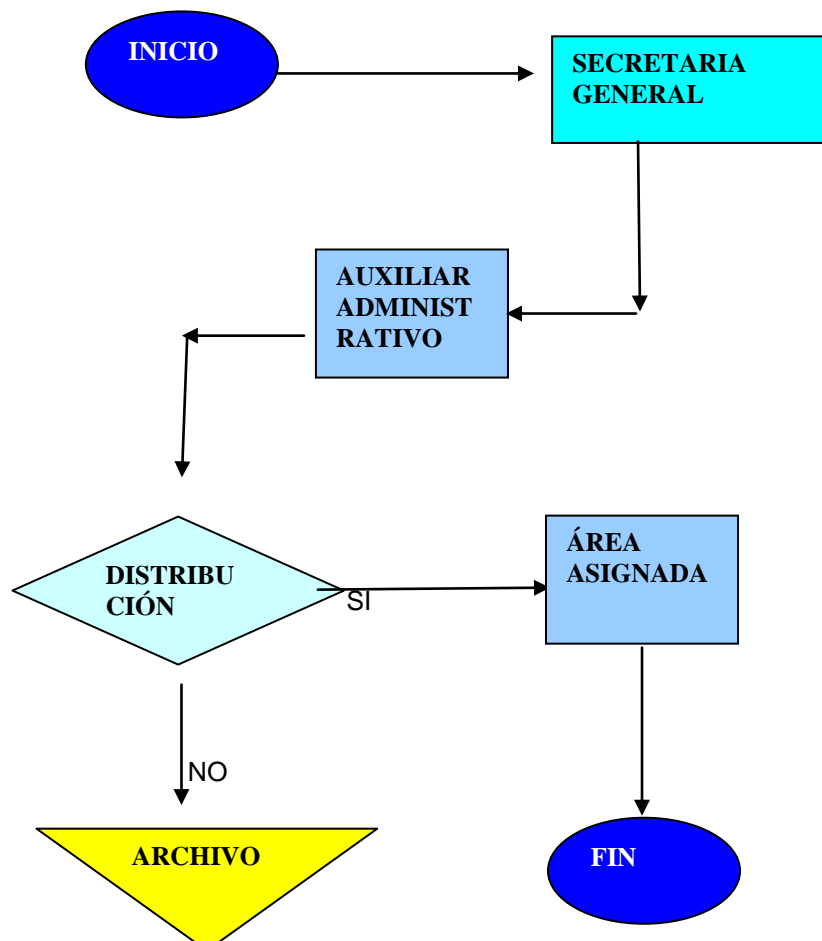


#### 3.5.1.3 Distribución de documentos

Luego de registrada la documentación en los formularios correspondientes, Secretaría General procede a delegar al Auxiliar Administrativo la entrega de los documentos a las áreas asignadas, quienes posteriormente derivarán dicho documento para su ejecución, según corresponda.

### DIAGRAMA 3

#### DISTRIBUCIÓN



#### 3.5.1.4 Finalización de trámite

### ***Salida del documento.***

La correspondencia de salida, en caso de haber respuesta oficial, conservará en todos los casos una copia para que sea integrada al expediente respectivo y una copia para el Archivo General.

### ***Control y despacho de los documentos.***

La Secretaría General es la responsable del despacho de los documentos de la institución, siendo la única autorizada para despachar a nivel interno, nacional e internacional la correspondencia de salida de las diferentes áreas administrativas que serán entregadas directamente en la Secretaría General.

Todo documento que se envíe a través de Fax o correo electrónico, que no garantice la durabilidad de la información, será remitido el original en forma inmediata a su destinatario.

La Secretaría General dispondrá el registro de finalización de trámite en el sistema y en el formulario de REGISTRO DE SALIDA DE CORRESPONDENCIA (Anexo 6)

## GRÁFICO 23

### REGISTRO DE DESPACHO DE DOCUMENTOS

The screenshot displays the 'Control de Trámites de Documentos 2.0' application window. On the left is a sidebar with icons for 'PARAMETROS', 'DOCUMENTOS', 'BUSCAR DOCUMENTOS', 'SECUENCIAS DE DOCUMENTOS', 'REGISTRAR VISITAS', 'RESPALDOS', and 'SALIR'. The main area contains a form for document dispatch registration. The form includes fields for 'Cod. Trámite', 'Fecha Recepción' (08/07/2009 11:45:29 AM), and 'Año' (2009). Below these are fields for 'Memorando', 'Nro. Oficio', 'Nro. Falso/Cero', 'Asunto', 'Remitente', 'Enviado a:', 'Empleado:', 'Fecha Despacho' (1/1), and 'Estado' (RECIBIDO). There are also fields for 'Documento Respuesta', 'Observaciones', and 'Anexo' (gen). At the bottom of the form are 'GRABAR' and 'CANCELAR' buttons. The user's name 'CONZUELO ALMEIDA' is displayed at the bottom of the window. The status bar at the very bottom shows 'Docum (DocumentDocum)', 'Registro: 13092/13092', 'Registro desbloqueado', 'NUM', and '11:45:34 am'.

Para el registro de despacho de documentos se utiliza los siguientes casilleros que constan en el sistema de documentos:

**Documento de respuesta:** Se ingresará el número del documento con el que se contesta la solicitud recibida.

**Observaciones:** Se ingresará si existe alguna observación o anexo que se remita al destinatario.

**Fecha de despacho:** Se registra la fecha en la que se despacha el documento.

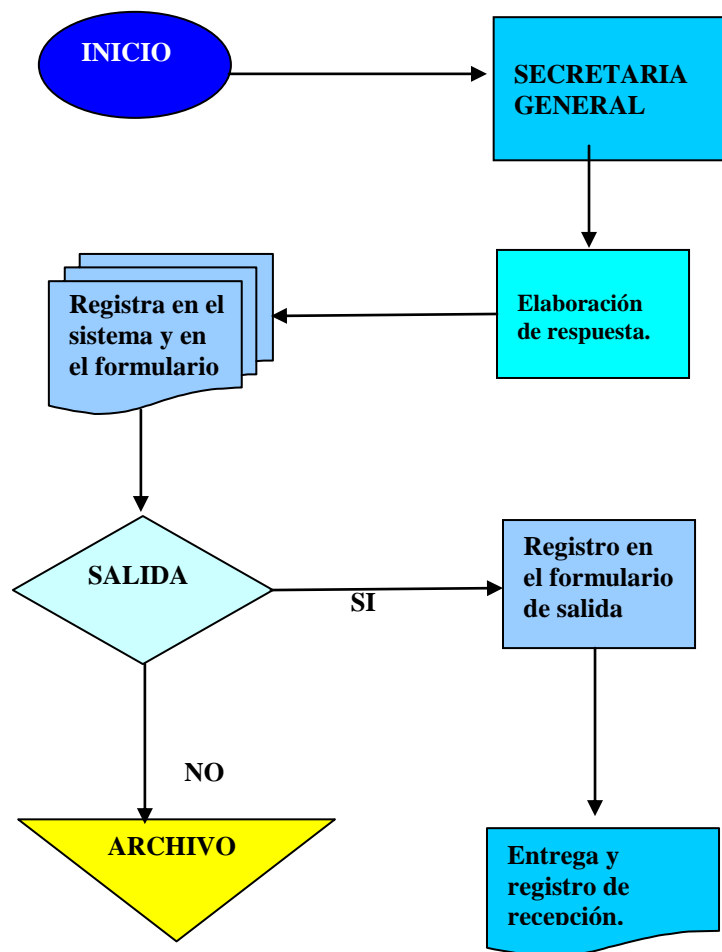
**Estado:** En este casillero mantiene cuatro alternativas: Recibido, Enviado, Pendiente y Finalizado en la que se indica el estado en que se encuentra el trámite, en este caso se utiliza la alternativa de finalizado.



En el caso de entrega de correspondencia a través de correo, se utilizará el registro en el formulario REGISTRO DE ENVIO DE CORRESPONDENCIA POR CORREO (Anexo 7)

Cuando se reciba la respuesta del área correspondiente y se obtenga el oficio de contestación, la Secretaria General dispondrá a su asistente que mantenga una carpeta para la firma del señor Presidente Ejecutivo, luego de que la documentación se haya legalizado, la Secretaría General procederá a la distribución y despacho de la documentación.

**DIAGRAMA 4**  
**SALIDA DE DOCUMENTOS**



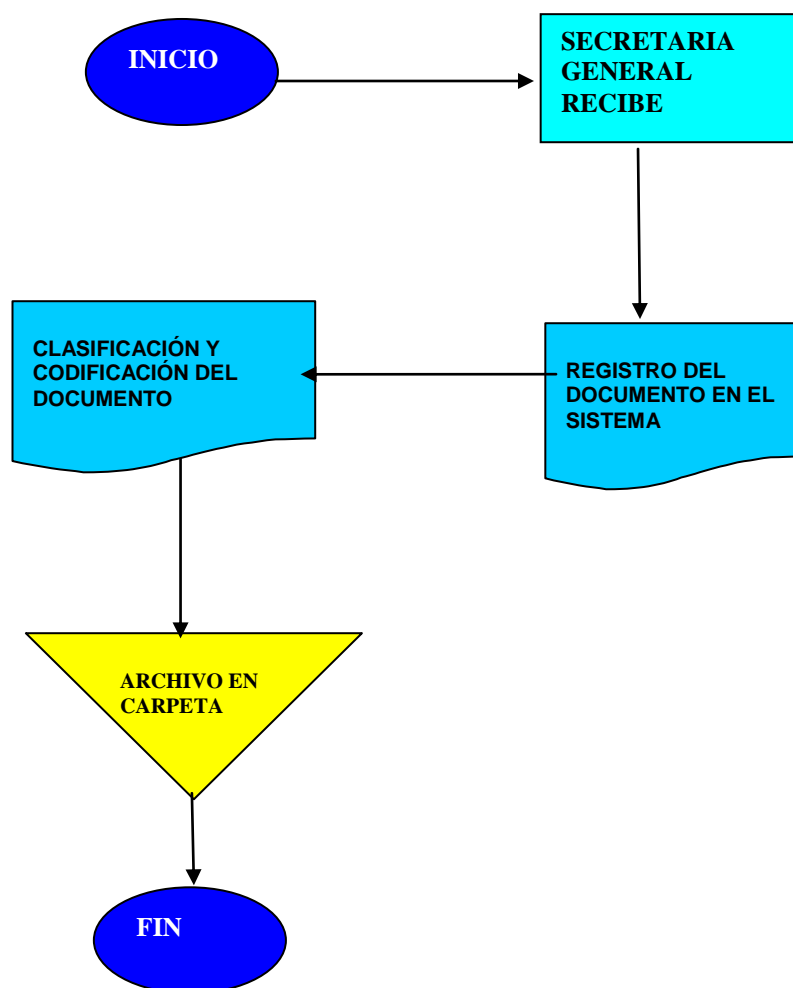
### 3.5.1.5 Archivo General

El objetivo del archivo es organizar la documentación, de tal forma que la información institucional sea recuperable para uso de la administración en el servicio al usuario y como fuente de la historia archivística de la entidad.

Una vez concluido el trámite, la Secretaría General procederá a ubicar la documentación en el archivo correspondiente.

**DIAGRAMA 5**

#### **ARCHIVO**



### ***Clasificación***

La clasificación de la documentación que ingresa al archivo se lo realizará respetando la procedencia del documento que en este caso, reflejan las funciones generales y las actividades concretas de la institución, dentro de una estructura jerárquica y lógica.

Posteriormente se procederá a ordenar la documentación en forma numérica y alfanumérica, lo que permitirá tener los documentos codificados, organizados físicamente y señalizados. Este sistema tiene como objeto la uniformidad de la colocación y de la recuperación de los documentos archivados en cajas y situados en las estanterías correspondientes.

#### ***Clasificación numérica.***

Se ordenará numéricamente los Oficios que se emitan desde ELEPCO S.A.

#### ***Clasificación alfanumérica.***

Se ordenará los documentos bajo conceptos que reflejen las funciones de cada área, dentro de una estructura jerárquica y lógica, de esta manera se agruparán por separado los documentos.

#### ***Codificación.***

El archivo general se codificará por áreas de acuerdo al Organigrama de ELEPCO S.A. (Anexo 8), con la codificación que se presenta a continuación.

<b>SECCIÓN DIRECTIVA</b>	
<b>A. JUNTA GENERAL</b>	<b>B. DIRECTORIO</b>
A.1 ACTAS	B.1 ACTAS
A.2 SUMARIOS	B.2 SUMARIOS
A.3 EXPEDIENTES	B.3 EXPEDIENTES

<b>SECCIÓN EJECUTIVA</b>	
<b>C. PRESIDENCIA</b>	
C.1 COMUNICACIONES RECIBIDAS	C.3.7.2 GOBIERNOS MUNICIPALES
C.2 COMUNICACIONES ENVIADAS	C.3.7.3 GOBERNACIÓN
C.3 EXPEDIENTES	C.3.7.4 OTRAS
C.3.1 CONELEC	C.4 MEMORANDOS
C.3.2 CENACE	C.4.1 RECIBIDOS
C.3.3 MINISTERIO DE ELECTRICIDAD	C.4.2 ENVIADOS
C.3.4 CNEL	C.5 INFORMES
C.3.5 FONDO DE SOLIDARIDAD	C.5.1 MEMORIA ADMINISTRATIVA
C.3.6 EMPRESAS ELÉCTRICAS	C.5.2 AUDITORIA EXTERNA
C.3.6.1 DISTRIBUCIÓN	C.5.3 COMISARIO
C.3.6.2 GENERACIÓN	C.5.4 BALANCES
C.3.6.3 TRANSMISIÓN	C.5.5 PRESUPUESTOS
C.3.7 INSTITUCIONES PROVINCIALES	C.5.5.1 PROFORMAS
C.3.7.1 GOBIERNO PROVINCIAL	C.5.5.2 REFORMAS

<b>SECCIÓN DE CONTROL Y ASESORÍA</b>	
<b>D. AUDITORIA INTERNA</b>	<b>E. ASESORÍA JURÍDICA</b>
D.1 COMUNICACIONES RECIBIDAS	E.1 COMUNICACIONES RECIBIDAS
D.1.1 OFICIOS	E.1.1 OFICIOS
D.1.2 MEMORANDOS	E.1.2 MEMORANDOS
D.2 COMUNICACIONES ENVIADAS	E.2 COMUNICACIONES ENVIADAS
D.2.1 OFICIOS	E.2.1 OFICIOS
D.2.2 MEMORANDOS	E.2.2 MEMORANDOS
D.2.3 INFORMES	E.2.3 INFORMES
D.3 EXAMENES ESPECIALES	E.3 CONTRATOS
D.3.1 ADMINISTRATIVOS	E.3.1 CONSTRUCCIÓN
D.3.2 TÉCNICOS	E.3.2 PERSONAL
	E.3.3 MANO DE OBRA
	E.3.4 ADQUISICIÓN DE BIENES
	E.3.5 OTROS
	E.4 EXPEDIENTES DE JUICIOS

<b>SECCIÓN ADMINISTRATIVA</b>	
<b>F. DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN</b>	
F.1	COMUNICACIONES RECIBIDAS
F.1.1	OFICIOS
F.1.2	MEMORANDOS
F.2	COMUNICACIONES ENVIADAS
F.2.1	OFICIOS
F.2.2	MEMORANDOS
F.2.3	INFORMES
F.2.3.1	CONELEC
F.2.3.2	FERUM
F.3	ESTUDIOS ECONÓMICOS
F.3.1	ESTADÍSTICAS

SECCIÓN ADMINISTRATIVA			
G. DIRECCIÓN DE RELACIONES INDUSTRIALES			
G.1	COMUNICACIONES RECIBIDAS	G.5.1	IESS
G.1.1	OFICIOS	G.5.1.1	APORTES
G.1.2	MEMORANDOS	G.5.1.2	SUBSIDIOS
G.2	COMUNICACIONES ENVIADAS	G.5.1.3	FONDOS DE RESERVA
G.2.1	OFICIOS	G.5.1.4	EXPEDIENTES DE PERSONAL
G.2.2	MEMORANDOS	G.6	DISPENSARIO MÉDICO
G.2.3	INFORMES	G.6.1	FICHAS MÉDICAS
G.3	JEFATURA DE PERSONAL	G.6.2	INFORMES
G.3.1	EXPEDIENTES DE PERSONAL	G.6.3	EXPEDIENTES
G.3.2	ROLES DE PAGO	G.7	SERVICIOS GENERALES
G.3.3.	VACACIONES	G.7.1	VEHÍCULOS
G.4	SEGURIDAD INDUSTRIAL	G.7.1.1	MANTENIMIENTO
G.4.1	INFORMES	G.7.1.2	EXPEDIENTES
G.5	TRABAJO SOCIAL		
SECCIÓN ADMINISTRATIVA			

<b>H. DIRECCIÓN FINANCIERA</b>	
H.1 CONTABILIDAD	H.5.3 INFORMES
H.1.2 BALANCES	H.5.4 REMATES
H.1.3 ORDENES DE PAGO	H.6 BODEGA
H.1.4 AUXILIARES	H.6.1 MATERIALES
H.1.5 INFORMES	H.6.1.1 MOVIMIENTOS
H.2 PRESUPUESTO	H.6.1.2 INFORMES
H.2.1 PROFORMAS	H.6.2 MEDIDORES
H.2.2 REFORMAS	H.6.2.1 MOVIMIENTOS
H.2.3 DISPONIBILIDADES	H.6.2.2 INFORMES
H.3 TESORERÍA	H.7 CARTERA Y AGENCIAS
H.3.1 BANCOS	H.7.1 COMUNICACIONES RECIBIDAS
H.3.1.1 CONCILIACIONES	H.7.1.1 OFICIOS
H.3.1.2 INFORMES	H.7.1.2 MEMORANDOS
H.3.1.3 RETENCIONES	H.7.2 COMUNICACIONES ENVIADAS
H.4 ADQUISICIONES	H.7.2.1 OFICIOS
H.4.1 COMPRAS PÚBLICAS	H.7.2.2 MEMORANDOS
H.4.1.1 EXPEDIENTES	H.7.2.3 INFORMES
H.4.2 ORDENES DE COMPRA	H.7.3 COACTIVAS
H.4.2.1 EXPEDIENTES	H.7.3.1 CITACIONES
H.5 INVENTARIOS	H.7.3.2 INFORMES
H.5.1 ESTADÍSTICAS	H.7.4 AGENCIAS
H.5.2 ACTAS TRANSACCIONALES	H.7.4.1 INFORMES

<b>SECCIÓN ADMINISTRATIVA</b>	
<b>I. SECRETARÍA GENERAL</b>	
I.1 COMUNICACIONES RECIBIDAS	I.6 CONTRATACIÓN COLECTIVA
I.1.1 OFICIOS	I.6.1 ACTAS DE NEGOCIACIÓN
I.1.2 MEMORANDOS	I.6.2 EXPEDIENTES
I.2 COMUNICACIONES ENVIADAS	I.7 ESCRITURAS
I.2.1 OFICIOS	I.8 RESOLUCIONES
I.2.2 MEMORANDOS	I.8.1 FORMATOS CUMPLIMIENTO
I.2.3 INFORMES	I.8.2 INFORMES CUMPLIMIENTO
I.2.4 CERTIFICACIONES	I.9 REGISTROS
I.3 COMITÉ COORDINACIÓN INTERNA	I.9.1 MEMORANDOS
I.3.1 ACTAS	I.9.2 OFICIOS
I.3.2 EXPEDIENTES	I.9.3 TRÁMITE DOCUMENTAL
I.3.3 RESOLUCIONES	I.9.3.1 DISTRIBUCIÓN INTERNA
I.4 REGLAMENTOS	I.9.3.2 DISTRIBUCIÓN EXTERNA
I.5 INSTRUCTIVOS	

SECCIÓN ADMINISTRATIVA	
J. CENTRO DE CÓMPUTO	
J.	CENTRO DE CÓMPUTO
J.1	COMUNICACIONES RECIBIDAS
J.1.1	OFICIOS
J.1.2	MEMORANDOS
J.2	COMUNICACIONES ENVIADAS
J.2.1	OFICIOS
J.2.2	MEMORANDOS
J.2.3	INFORMES
J.3	REPORTES
J.4	MANTENIMIENTO

SECCIÓN OPERATIVA	
K. DIRECCIÓN COMERCIAL	
K.1	COMUNICACIONES RECIBIDAS
K.1.1	OFICIOS
K.1.2	MEMORANDOS
K.2	COMUNICACIONES ENVIADAS
K.2.1	OFICIOS
K.2.2	MEMORANDOS
K.2.3	INFORMES
K.3	CONTROL DE ENERGÍA
K.3.1	REPORTES
K.3.2	INSPECCIONES
K.3.3	INFORMES
K.4	CLIENTES
K.4.1	SERVICIOS
K.4.1.1	RECONEXIÓN
K.4.1.2	TERCERA EDAD
K.4.1.3	MEDIDORES
K.4.1.3.1	INSPECCIONES
K.4.1.3.2	INFORMES
K.4.1.3.3	INSTALACIONES
K.5	GRANDES CLIENTES
K.5.1	INSPECCIONES
K.5.2	REPORTES
K.5.3	INFORMES

SECCIÓN OPERATIVA	
L. DIRECCIÓN TÉCNICA	M. DIRECCIÓN GENERACIÓN
L.1 COMUNICACIONES RECIBIDAS	M.1 COMUNICACIONES RECIBIDAS
L.1.1 OFICIOS	M.1.1 OFICIOS
L.1.2 MEMORANDOS	M.1.2 MEMORANDOS
L.2 COMUNICACIONES ENVIADAS	M.2 COMUNICACIONES ENVIADAS
L.2.1 OFICIOS	M.2.1 OFICIOS
L.2.2 MEMORANDOS	M.2.2 MEMORANDOS
L.2.3 INFORMES	M.2.3 INFORMES
L.3 INGENIERÍA Y CONSTRUCCIÓN	M.3 CENTRAL ILLUCHI
L.3.1 ESTUDIOS Y DISEÑOS	M.3.1 REPORTES
L.3.2 FISCALIZACIÓN	M.3.2 INFORMES
L.3.3 FACTIBILIDAD DE SERVICIO	M.4 OTRAS CENTRALES
L.3.4 APROBACIÓN DE PROYECTOS	M.4.1 REPORTES
L.4 OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	M.4.2 INFORMES
L.4.1 SUBESTACIONES	
L.4.2 LÍNEAS Y REDES	
L.4.3 ALUMBRADO PÚBLICO	
L.4.4 INFORMES	

### *Etiquetado de carpetas*

Se procederá a etiquetar las carpetas debidamente codificadas tomando de base la procedencia del archivo, en el siguiente orden:

Nombre del Fondo Documental      (Nombre de la institución)

Nombre de la Sección Documental    (Nombre de la Unidad Administrativa)

Nombre de la Serie Documental      (Agrupamiento de expedientes similares)

Nombre del Expediente                (Agrupamiento de documentos relacionados entre si)



### *Ubicación en las áreas físicas de los Archivos*

Una vez etiquetadas y codificadas las carpetas se procederá a ubicar en las estanterías correspondientes en el archivo general de la institución, el mismo que debe tener una iluminación indirecta y tenue, utilizando lámparas fluorescentes; la temperatura óptima debe oscilar de 18 a 22 grados centígrados; debe tener una ventilación adecuada y efectuarse la limpieza permanente para garantizar una buena conservación de los documentos; además se deberá contar con un sistema de detección y extinción de incendios.

## CONCLUSIONES

Luego de haber realizado la presente investigación relacionada a la administración documental de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A., se concluye lo siguiente:

1. Se ha constatado la importancia de la aplicación de técnicas, procesos y sistemas en el manejo de la documentación, para la correcta administración documental de la institución.
2. El hecho de poseer una guía de trámite de documentos y organización de archivo apropiado, permite contar con un sistema de información oportuna que es muy importante para el desarrollo empresarial.
3. La correcta aplicación de los procesos establecidos en la guía de administración documental, agiliza los trámites, clasificación, archivo y conservación de los documentos generados en la institución, basados en la aplicación de técnicas y sistemas utilizados en esta propuesta.
4. La guía de trámite de documentos y organización de archivo motivará el desarrollo de las actividades del personal que se encuentra a cargo del trámite de documentos, mejorando la atención al cliente interno y externo de la empresa.
5. Esta investigación permitió conocer las falencias de los procesos de manejo de documentación por falta de unificación de criterios, además que no cuenta con

un archivo centralizado para el manejo adecuado de la documentación que recibe y genera, lo que impide tener la información en un solo lugar para realizar acciones oportunas y, además no se cuenta con el espacio físico adecuado para centralizar la información de la Empresa.

## **RECOMENDACIONES**

1. Gestionar a nivel empresarial la organización del archivo central de la institución, creando el espacio físico adecuado para la correcta administración documental de la Empresa.
2. Impulsar la capacitación y actualización de administración documental, con el objeto de actualizar el manejo de los sistemas aplicados en la guía de trámite de documentos y organización del archivo de la Empresa, lo cual coadyuvará a mejorar la calidad de atención al cliente interno y externo de la institución.
3. Presentar la guía de trámites de documentos y organización del archivo general de la Empresa para aprobación de los organismos superiores, con la finalidad de aplicar los procesos a nivel de toda la institución.
4. Fomentar el cumplimiento de las actividades de manejo documental en las áreas secretariales, organizando la entrega de documentos para el archivo general en forma semanal.
5. Organizar reuniones trimestrales, con las personas involucradas en el manejo de la documentación, con la finalidad de instruir permanentemente y supervisar la correcta utilización de la guía propuesta.

## Bibliografía

### *Bibliografía Consultada*

ACHIG, Lucas. *Metodología de la Investigación Científica*. Editorial EDIBOSCO. Cuenca-Ecuador. 1988.

ALMEIDA de, M. *Secretarias, Comercio y Administración*. 1era. Edición. Editorial LICIENSA. Quito-Ecuador. 2002.

BEER, Michael. *La renovación de las empresas. A través del camino crítico*. Editorial Mcgraw-Hill, Harvard Bussines School; España. 1992.

DITTEL de Uribe, Marta y LLABRÉS de Charneco, Amalia. *Técnicas Modernas de Archivo*. México. 1975.

Enciclopedia de la Secretaria Moderna. *El Archivo*. Primera Edición. La Editorial Oveja Negra Ltda. Bogota – Colombia. 1987.

Manual de la Secretaria Moderna. *Gestión de Archivos*. Tomo 2. Ediciones Grijalbo S.A. Barcelona-España. 1985.

WIKIPEDIA FOUNDATION Inc., *Gestión documental*. [en línea] [modificada junio 16 2008] , [consulta junio 7 del 2008] <http://es.wikipedia.org>

PROPADE. *Seminario de Técnicas de Archivo*. Quito-Ecuador. 2005.

VILLACÍS de Ginez, Zoila. *Manual de Archivo I*. Segunda Edición. Editorial “EL BUHO”. Quito-Ecuador. 1990.

SALGADO de Jaramillo, Lilia. *Administración de Archivos*. Editorial McGRAW-HILL LATINOAMERICANA S.A.. Bogotá-Colombia. 1990.

## *Bibliografía Citada*

ALMEIDA de, M. *Secretarias, Comercio y Administración*. 1era. Edición. Editorial LICIENSA. Quito-Ecuador. 2002. Pág. 93.

BEER, Michael. *La renovación de las empresas. A Través del camino crítico*. Editorial McGraw-Hill, Harvard Business School. 1992. Págs. 6-7.

Enciclopedia de la Secretaría Moderna. *El Archivo*. Primera Edición. La Editorial Oveja Negra Ltda. Bogotá – Colombia. 1987. Pág. 45

FUSTER, Francisco. *Análisis de Documentación*. 1999. Pág. 115.

HARRINGTON, James. *Administración total del mejoramiento continuo. La nueva generación*. Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A. Colombia. 1997. Págs. 51-53.

WIKIPEDIA FOUNDATION Inc., *Gestión documental*. [en línea] [modificada junio 16 2008]. [consulta junio 7 del 2008] <http://es.wikipedia.org>

SERVICEPOINT. *Proceso de Gestión de Documentos*. [en línea]. Madrid-Barcelona. 2008. Pág. 1. [modificada junio 7 2008]. [consulta junio 10 2008] [www.servicepoint.es](http://www.servicepoint.es),

SERVICEPOINT. *Proceso de Gestión de Documentos*. [en línea]. Madrid-Barcelona. 2008. Pág. 5. [modificada junio 7 2008]. [consulta junio 10 2008] [www.servicepoint.es](http://www.servicepoint.es),

STONER, James. *Gestión Administrativa*. (1996, Pág. 610)

VILLACÍS de Ginez, Zoila. *Manual de Archivo I*. Segunda Edición. Editorial “EL BUHO”. Quito-Ecuador.1990.Pág.9.